

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

JANJA RAZGORŠEK

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**POMEMBNOST IN UPORABNOST IZOBRAŽEVANJA
PREDMETA INFORMACIJSKE IN KOMUNIKACIJSKE
TEHNOLOGIJE NA VIŠJI STROKOVNI ŠOLI Z VIDIKA
DELODAJALCEV IN DIPLOMANTOV**

Ljubljana, januar 2006

Janja Razgoršek

IZJAVA

Študentka Janja Razgoršek izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof. dr. Staneta Možine in skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 23. 1. 2006

Podpis: _____

KAZALO

1 UVOD	1
1.1 Oris problematike in opredelitev problema	1
1.2 Namen magistrskega dela	3
1.3 Cilji magistrskega dela.....	3
1.4 Metode.....	4
1.5 Zasnova dela	4
2 STORITVE.....	5
2.1 Opredelitev storitev.....	5
2.2 Pomen storitev v sodobni družbi.....	10
2.3 Razvrščanje storitev	11
2.4 Sestavine storitev	13
2.5 Kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov storitev	15
2.6 Izobraževalne storitve.....	16
3 PROCES IZOBRAŽEVANJA IN USPOSABLJANJA	18
3.1 Opredelitev izobraževanja	18
3.2 Oblike in metode izobraževanja.....	22
3.3 Spremljanje in vrednotenje izobraževanja	25
3.4 Izobraževanje v informacijski družbi	29
4 INFORMACIJSKA IN KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA (IKT)	31
4.1 Pojem IKT	31
4.2 Sestavine IKT	32
4.3 Pomen IKT za organizacije.....	34
5 IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI.....	36
5.1 Opredelitev izobraževalnih programov	36
5.2 Sestavine izobraževalnih programov	37
5.3 Vrste izobraževalnih programov	38
5.4 Programi za pridobitev višje strokovne izobrazbe.....	39
5.5 Izobraževalna programa Poslovni sekretar in Komercialist	42
5.5.1 Poslovni sekretar	42
5.5.2 Komercialist.....	44
5.6 Predmeti s področja uporabe IKT	45
5.6.1 Izobraževalne vsebine pri predmetih RAI, IKP in RPK	47

5.6.2 Način dela pri posameznih izobraževalnih vsebinah	48
6 RAZISKAVA.....	50
6.1 Opredelitev problema in cilji raziskave.....	50
6.2 Metodologija	51
6.3 Raziskava o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov in delodajalcev	51
6.3.1 Dogovor z vodstvom Višje strokovne šole Slovenj Gradec.....	51
6.3.2 Dogovor z delodajalci	51
6.3.3 Opis vzorca raziskave	52
6.3.4 Oblikovanje anketnega vprašalnika	52
6.3.5 Zbiranje podatkov	55
6.4 Obdelava podatkov, analiza in interpretacija rezultatov.....	55
6.4.1 Podatki o podjetjih	56
6.4.2 Stališča anketiranih diplomantov in delodajalcev do IKT	58
6.4.3 Stališča glede pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih	64
6.4.4 Pogostost uporabe računalniških uporabniških programov na delovnem mestu.....	82
6.4.5 Oblikovanje predstavitev in spletnih strani podjetja	83
6.4.6 Znanje omogoča diplomantom, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT	85
6.4.7 Pripravljenost delodajalcev in diplomantov za sodelovanje z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec.....	86
6.5 Povzetek ugotovitev raziskave in predlogi	87
7 SKLEPNE MISLI	97
8 LITERATURA IN VIRI	100
9 PRILOGE	106

SEZNAM SLIK

Slika1:	Splet storitev in izdelkov od prevlade fizičnih do prevlade storitvenih elementov	9
Slika 2:	Naraščanje deleža storitvenih dejavnosti v BDP razvitih držav	10
Slika 3:	Sestavine storitve kot predstave.....	13
Slika 4:	Matrika – količina/različnost storitev	14
Slika 5:	Odnos med izobraževanjem in usposabljanjem	19
Slika 6:	Temeljni dejavniki izobraževalnega procesa	20
Slika 7:	Medsebojna povezanost sestavin IKT	32
Slika 8:	Extranet	36
Slika 9:	Dejavnost podjetij	57
Slika 10:	Anketirani diplomanti glede na velikost podjetij, v katerih so zaposleni	58
Slika 11:	Pomembnost vlaganj v IKT za podjetje	59
Slika 12:	Pomembnost možnosti uporabe IKT pri poslovanju podjetja.....	60
Slika 13:	Povprečna ocena pomembnosti vlaganj v IKT in možnosti uporabe IKT..	61
Slika 14:	Preverjanje znanja uporabe IKT pred nastopom dela diplomanta na njegovem delovnem mestu.....	62
Slika 15:	Seznanjenost delodajalcev z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih za uporabo IKT.....	63
Slika 16:	Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri delu z vidika diplomantov	66
Slika 17:	Koeficient variacije od povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti pri delu z vidika diplomantov	72
Slika 18:	Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri delu z vidika delodajalcev.....	76
Slika 19:	Koeficient variacije od povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti pri delu z vidika delodajalcev	77
Slika 20:	Primerjava povprečnih ocen pomembnosti vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov in delodajalcev	79
Slika 21:	Primerjava povprečnih ocen uporabnosti vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov z vidika diplomantov in delodajalcev	81
Slika 22:	Pogostost uporabe računalniških uporabniških programov na delovnem mestu.....	82
Slika 23:	Oblikovanje predstavitev za neposredno nadrejenega	83
Slika 24:	Oblikovanje spletnih strani za podjetje	84
Slika 25:	Znanje diplomantom omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom	85

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Primer razvrstitev storitev	12
Tabela 2: Predmetnik izobraževalnega programa Poslovni sekretar.....	43
Tabela 3: Predmetnik izobraževalnega programa Komercialist.....	45
Tabela 4: Vsebine pri predmetih RAI, IKP in RPK	47
Tabela 5: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT ter standardni odkloni z vidika diplomantov	64
Tabela 6: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT ter standardni odkloni z vidika delodajalcev ...	73

1 UVOD

1.1 ORIS PROBLEMATIKE IN OPREDELITEV PROBLEMA

Storitve so se v zadnjih letih močno razvile. Odpirajo se nova delovna mesta. S storitvami se ukvarjata že več kot dve tretjini vseh zaposlenih. Priča smo vedno večji konkurenci na področju storitvenih dejavnosti in vedno večjemu pomenu storitev za narodno gospodarstvo.

Storitvene dejavnosti so vedno bolj podprte z informacijsko in komunikacijsko tehnologijo (v nadaljnjem besedilu IKT). Pojavljajo pa se tudi nove storitve, ki nastajajo na podlagi razvoja IKT.

Zaposleni morajo imeti vedno več znanja o IKT, predvsem pa o njeni uporabi. To je pomembno predvsem v sodobni informacijski družbi, za katero Kovačič (1998, str. 1) pravi, da učinkovito in uspešno uporablja sodobne informacijske, komunikacijske in transportne tehnologije za ustvarjanje in nudenje cele vrste novih, informacijsko zasnovanih in podprtih proizvodov (izdelkov in storitev).

K storitvenim dejavnostim prištevamo tudi celotno šolstvo in ostale izobraževalne storitve, ki se morajo prilagoditi zaradi razvoja novih IKT in vedno večjih potreb po uporabi IKT.

Ena izmed posebej zanimivih ugotovitev iz ankete o vlogi informacijskih tehnologij v slovenski industriji je prav sklep anketiranih, da je pomanjkanje ustreznih znanj pri vseh zaposlenih glavni razlog za prepočasno uvajanje teh tehnologij (Bučar, 2002, str. 7).

Na splošno se veliko poudarja pridobivanje znanja in formalne izobrazbe. Precej manj pa se omenja konkretno izkoriščanje že pridobljenega znanja, tukaj mislim predvsem na uporabo tega znanja v gospodarstvu. Pri nas precej pozornosti posvečajo različnim izobraževalnim programom in v ta namen vlagajo precej sredstev. Vendar vlaganje v izobraževanje in pridobivanje novega znanja ni dovolj. Vse, ki si pridobijo nova znanja in spoznanja, je potrebno motivirati, da bodo znali smotno uporabljati pridobljeno znanje. Tukaj imam v mislih predvsem uporabo tega znanja na delovnem mestu. Če želimo to doseči, je nujna povezanost izobraževalnih organizacij s podjetji.

V skladu s tem bi lahko rekli, da se bodo zaposleni radi učili, če bodo spoznali uporabnost novega znanja v praksi (Možina, 2002b, str. 23).

Podobno velja tudi za učence, dijake, študente in ostale izobraževance. Le-ti bodo motivirani, če bodo spoznali, da bodo s pridobljenim znanjem v formalnem izobraževanju lažje reševali konkretne probleme na svojem delovnem mestu.

Na trgu izobraževalnih storitev obstaja vedno večja konkurenca. Ponudniki izobraževalnih storitev morajo ponujati take storitve, ki prispevajo uporabniku določene koristi (Devetak, 2002, str. 296).

Ostali bodo le uspešni in kakovostni ponudniki izobraževalnih storitev. Uporabniki (dijaki, študenti, starši, delodajalci itd.) bodo segali po tistih izobraževalnih storitvah, ki bodo dosegle pričakovano kakovost in ustrezno zadovoljstvo uporabnikov, ter bodo prinesle uporabniku določene koristi. Ena izmed takih koristi je tudi pomembnost izobraževanja in uporabnost pridobljenega znanja v praksi, na primer pri delu, razvoju ali poslovanju. V informacijski družbi je taka korist tudi ustrezna vsebina in uporabnost izobraževanja IKT. To pričakujejo tako dijaki ali študenti kot tudi delodajalci, ki dijake ali študente zaposlijo.

Sprašujejo se, koliko je izobraževanje uspešno, kaj nam novo znanje pomeni in koristi. Za odgovor na ta vprašanja je nujno potrebno spremljanje in ocenjevanje (evalvacija) izobraževanja. Vrednotenje in spremljanje izobraževanja sta dejavnosti, s katerima ugotavljamo učinke in posledice izobraževanja, stopnjo, do katere smo uresničili zastavljene cilje in pokrili ugotovljene potrebe. Izvaja se lahko med ali po končanem izobraževanju.

Učinkovitost izobraževalnega procesa je v veliki meri odvisna od temeljnih dejavnikov izobraževalnega procesa (izobraževanec, učitelj in vsebina izobraževanja), vendar ne v celoti. Na celotno uspešnost vplivajo med drugim tudi oblike in metode izobraževanja, učna sredstva ter pripomočki (Jereb v Možina et al, 1998, str. 177).

Ker je v informacijski družbi potrebno vedno več znanja o IKT in njeni uporabi, se morajo v izobraževalnem procesu prilagoditi tudi oblike, metode in učna sredstva ter pripomočki. Predvsem učna sredstva in pripomočki se ob hitrem razvoju novih IKT izrazito spreminjajo in prilagajajo.

Med izobraževalnimi storitvami zavzema terciarno izobraževanje, kamor spadata visoko šolstvo in višje strokovno izobraževanje, posebno mesto. Za uspešen gospodarski, socialni in kulturni napredek ter razvijanje nacionalne identitete potrebujemo čim večje število diplomantov z višjo, visoko in podiplomsko stopnjo.

Pomembno je, da znajo diplomanti višjega strokovnega izobraževanja na svojem delovnem mestu učinkovito uporabiti sodobno IKT. Potrebe po informacijskih in komunikacijskih storitvah se stalno povečujejo. Tako tudi delodajalci pričakujejo, da

bodo diplomanti ta znanja imeli. Pa ne le to, pričakujejo, da bodo ta znanja tudi veljavna in zadostna in jih bodo diplomanti znali uporabiti na svojem delovnem mestu.

1.2 NAMEN MAGISTRSKEGA DELA

Izobraževalni programi višjih strokovnih šol so izrazito poklicno naravnani. Prav po tem se razlikujejo od visokošolskega (univerzitetnega in visokošolskega strokovnega) študija. Kar 40% programa je namenjenega usposabljanju v podjetjih.

Namen naloge je ugotoviti, kakšna je usklajenost vsebin izobraževanja s pričakovanji delodajalcev, ali je znanje, ki so si ga študenti pridobili na višji strokovni šoli zadostno in veljavno ter uporabno v praksi.

V predmetniku izobraževalnega programa Poslovni sekretar sta dva predmeta, ki izobražujeta uporabo IKT, in sicer v skupini temeljni strokovno-teoretični predmeti: predmet **Računalništvo in informatika** (v nadaljnjem besedilu **RAI**), v skupini posebni strokovno-teoretični predmeti pa predmet **Računalniški praktikum** (v nadaljnjem besedilu **RPK**), v predmetniku programa Komerclist pa predmet **Informatika v komercialnem poslovanju** (v nadaljnjem besedilu **IKP**). Kot predavateljica višje strokovne šole pri predmetih RAI, RPK in IKP se sprašujem, ali je znanje, ki ga študenti pridobijo pri teh dveh predmetih takšno, da je primerno in uporabno na njihovem delovnem mestu, tako da so lahko pri svojem delu uspešni.

Namen magistrske naloge je ugotoviti, koliko izobraževanje na področju uporabe IKT izpolnjuje potrebe dela neposrednih delodajalcev, ki diplomante višje strokovne šole zaposlijo, ali so vsebine izobraževalnega programa usklajene s temi potrebami. Predpostavljam, da delodajalci pričakujejo, da se bodo diplomanti, katere so zaposlili, znašli v novih situacijah pri delu z računalnikom in znali uporabljati pridobljeno znanje in se samoizobraževati.

1.3 CILJI MAGISTRSKEGA DELA

V magistrskem delu sem si zadala naslednje cilje:

1. Proučiti dosedanje teoretično gradivo o problematiki izobraževanja IKT in možnostih merjenja (vrednotenja in spremljanja) le-tega.
2. Proučiti, koliko je izobraževanje pri predmetih s področja uporabe IKT pomembno in uporabno z vidika delodajalcev in diplomantov.

3. Primerjati rezultate in predlagati ustrezne ukrepe za izboljšave izobraževanja (vsebin, oblik in metod izobraževanja, učnih sredstev ter pripomočkov).

1.4 METODE

Magistrsko delo v prvem delu temelji na pregledu domače in svetovne literature, ki obravnavata problematiko storitev, IKT in izobraževanja na področju uporabe IKT. Pri tem sem uporabila metodi komparacije in deskripcije. Z metodo komparacije sem povzela opazovanja, spoznanja, stališča in sklepe drugih avtorjev. Z metodo deskripcije pa sem opisala izobraževanje na področju uporabe IKT na višji strokovni šoli.

V drugem delu sem za pridobivanje podatkov uporabila raziskovalno metodo anketnega vprašalnika. Za obdelavo podatkov, pridobljenih z raziskavo, in analizo rezultatov sem uporabila ustrezne statistične metode. Zaradi preglednosti in boljšega razumevanja sem interpretacijo rezultatov podprla še z grafičnimi prikazi. Posamezne rezultate sem pregledala in uredila z metodo sinteze ter jih med seboj primerjala. Postavila sem sklepne ugotovitve in predloge za izboljšave.

1.5 ZASNOVA DELA

Vsebina magistrskega dela je sestavljena iz osmih temeljnih poglavij.

V uvodnem poglavju predstavljam problematiko, namen in cilje magistrskega dela. Na kratko predstavljam tudi metode dela.

V drugem poglavju podrobneje opredelim pojem storitve, pomen storitev v sodobni družbi, razvrščanje in sestavine storitev, kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov. Podrobneje predstavim tudi izobraževalne storitve.

V tretjem poglavju najprej predstavim pojme v zvezi z izobraževanjem in usposabljanjem. Podrobneje predstavim oblike in metode izobraževanja. Poudarim vlogo spremljanja in vrednotenja izobraževanja. Predstavim tudi pomen, ki ga ima izobraževanje v informacijski družbi.

Četrto poglavje je namenjeno informacijski in komunikacijski tehnologiji. Podrobno predstavim pojem IKT, sestavine in pomen, ki ga ima za organizacije.

V petem poglavju predstavim izobraževalne programe, vrste izobraževalnih programov in programe za pridobitev višje strokovne izobrazbe. Podrobneje

predstavim izobraževalna programa Poslovni sekretar in Komerčialist ter predmete s področja uporabe IKT. To poglavje je namenjeno tudi opisu izobraževalnih vsebin, ki se obravnavajo pri predmetih za uporabo IKT.

Šesto poglavje je namenjeno raziskavi o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih s področja uporabe IKT z vidika diplomantov in njihovih neposredno nadrejenih na delovnem mestu, kjer so zaposleni. Poglavje opredeljuje problematiko raziskave, metodologijo, potek raziskave, obdelavo podatkov, analizo in interpretacijo rezultatov. Povzamem ugotovitve raziskave in predloge zainteresiranim diplomantom, delodajalcem, ravnateljem in predavateljem.

Sedmo poglavje vsebuje sklepne misli, ki se navezujejo na teoretična izhodišča, rezultate raziskave in ključne predloge za rešitev problema izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT.

Osmo poglavje vsebuje seznam uporabljene literature in virov, deveto poglavje pa priloge.

2 STORITVE

2.1 OPREDELITEV STORITEV

Storitve so postale del našega življenja in so se v zadnjih letih močno razvile. Priča smo vedno večji kompleksnosti in raznolikosti storitev. Nove tehnologije so vplivale na razvoj novih storitev, ki edine ustvarjajo nova delovna mesta. Na teh delovnih mestih pa potrebujejo sposobne kadre z znanjem, ki je uporabno pri njihovem delu. Zato se morajo tisti, ki načrtujejo, organizirajo in izvajajo izobraževanje, prilagoditi potrebam in vrednotam organizacij, ki zaposlujejo nove kadre.

Storitev je dejanje ali delovanje, ki ga ena stran ponudi drugi strani, je po svoji naravi neotipljiva in ne pomeni posedovanja česar koli. Proizvodnja storitev je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek (Kotler, 1996, str. 464).

Storitev je proces, sestavljen iz vrste bolj ali manj neotipljivih aktivnosti. Te aktivnosti običajno potekajo v interakciji med uporabnikom in zaposlenimi in/ali fizičnimi sredstvi ali izdelki in/ali sistemi ponudnika storitve, ki so zagotovljeni kot rešitve za probleme uporabnikov (Grönroos, 2000, str. 46).

Če povzamemo navedeni definiciji, lahko zaključimo, da je osnovna značilnost storitev, da so to aktivnosti ali procesi, ki potekajo v interakciji med ponudnikom in

uporabnikom storitve in so po svoji naravi neotipljivi in minljivi, saj zagotavljajo uporabniku korist le v določenem času in določenem kraju.

Za storitve so značilne štiri lastnosti:

- neopredmetenost (neotipljivost),
- neločljivost,
- spremenljivost in
- minljivost.

Neopredmetenost (neotipljivost)

Nekateri avtorji neopredmetenost ali neotipljivost poimenujejo tudi kot nesnovnost. Storitve v primerjavi z izdelki ne moremo videti, okusiti, občutiti, slišati ali vonjati. To z drugimi besedami pomeni, da jih ne moremo zaznati z nobenim od osnovnih čutil (Potočnik, 2004, str. 31).

Kupec ob nakupu ne more preprosto opredeliti, kaj bo dobil in kako bodo zadovoljene njegove potrebe. Stranka, ki ji oblikujejo spletno stran na internetu, ne more videti končnega rezultata pred nakupom. Kupci zato iščejo fizične dokaze o kakovosti storitve, da bi omilili to negotovost. Do ustreznih sklepov o kakovosti storitve pridejo na podlagi prostora, ljudi, opreme, komunikacijskega gradiva, simbolov in cene. Zato tudi ponudniki storitev skušajo dodati svojim ponudbam fizične dokaze. Podjetje, ki izvaja računalniške tečaje, po končanem tečaju izdaja potrdila vsem udeležencem, ki jim služijo kot fizični dokazi, da so uspešno zaključili tečaj.

Neločljivost

Storitve praviloma ustvarimo in porabimo istočasno. Izvajalec storitve posreduje storitev in je istočasno tudi del same storitve. Prav tako je v samo izvedbo storitve ponavadi vključen tudi uporabnik. Vzajemno delovanje obeh, kar je najpomembnejša posebnost storitev, je pomembno za končni izid, zadovoljstvo uporabnika (Potočnik, 2004, str. 32).

Vidimo, da je storitev tesno povezana z osebo, ki jo posreduje, in da je ne moremo skladiščiti (govorilne ure za študente, predstavitev novega izobraževalnega programa) za kasnejšo uporabo.

V storitev mora biti vključen tudi sam uporabnik, ker servisne dobrine ni mogoče ločiti v prostoru in času. Uporabniki uporabijo storitev, kadar jo potrebujejo. Organizacije pa morajo izvajati storitve tam, kjer jih uporabniki potrebujejo (Tavčar, 2000, str. 134).

Storitev ni mogoče skladiščiti, ustvarijo in porabijo se istočasno. Nujno potrebno je vzajemno delovanje uporabnika in prodajalca, če želimo doseči zadovoljstvo uporabnika.

Devetak pa opozarja (2000, str. 123), da je pri tem potrebno obravnavo osredotočiti na vrsto storitev. Tako na primer s teoretičnega vidika ne bi bilo možno skladiščiti izobraževalnih storitev. Iz prakse pa vemo, da lahko študentje posnamejo na trak ali na video kaseto celotno predavanje. Nekatere storitve pa so take, da govorimo o neločljivosti izvajalca od uporabnika (na primer ustni izpit pri posameznem predmetu). V mnogih primerih pa ni možen, ali pa ni potreben, posredni ali neposredni stik med izvajalci in uporabniki (na primer, ko peljemo osebni računalnik v popravilo).

Storitev praviloma ne moremo skladiščiti, pri določenih vrstah storitev pa lahko govorimo o izjemah. V obeh primerih pa je kakovost storitve odvisna od ustreznega stika in medsebojnega sodelovanja izvajalca in uporabnika storitve.

Spremenljivost

Pri storitvah je težko standardizirati njihovo izvajanje, toliko bolj, kolikor bolj zahtevajo neposredno prisotnost tako izvajalcev kot uporabnikov storitev (angl. "on-line") in kolikor bolj je zanje značilno, da so človeško intenzivne in visoko kontaktne (angl. "high-touch"). Takšne storitve variirajo, zlasti v ravni kakovosti (Snoj, 1998, str. 44). Odvisne so od tega, kdo jih izvaja, kje in kdaj.

Pri številnih storitvah uporabniki zahtevajo, da izvajalci te storitve "ukroji po meri" (angl. "costumization"). To pa spreminja raven kakovosti posamezne storitve glede na čas, kraj in uporabnika storitve. (Snoj, 1998, str. 44).

Avtorji navajajo tri možnosti za obvladovanje kakovosti storitev:

- ustrezn izbor strokovnih izvajalcev storitev in njihovo usposabljanje,
- poenotenje izvedbe storitve (standardiziranje storitev),
- spremljanje zadovoljstva uporabnikov s pomočjo sistema predlogov in pritožb, anket in ponovnih nakupov, ki pomagajo odkriti in popraviti slabo storitev.

Kljub navedenim možnostim nadzorovanja kakovosti pa so storitve izjemno občutljive za čas in kraj izvedbe ter vsakokratne izvajalce (Potočnik, 2000, str. 33). Če tudi ponudniki storitev uporabljajo sisteme standardiziranja storitev, na primer enaka tema na predavanju, se bo posamezna enaka storitev razlikovala od primera do primera.

Ponudniki storitev skušajo nadzorovati raven kakovosti storitev. Vendar spremenljivosti storitve ni mogoče obvladovati v celoti. Zaradi vzajemne povezanosti izvajalca in uporabnika storitve pri izvajanju storitve, večkrat tudi zaradi pričakovanja uporabnika, da bo izvajalec ponudil storitev po meri, prihaja do razlik v ravni kakovosti pri ponovitvah enake storitve. Predavanja o isti temi se razlikujejo pri

različnih predavateljih. Tudi predavanja pri istem predavatelju se lahko v različnih oddelkih razlikujejo, pač glede na njegovo energijo in razpoloženje.

Minljivost

Že pri neločljivosti je bilo omenjeno, da storitev praviloma ne moremo skladiščiti za kasnejšo prodajo in porabo, kar kaže na minljivost storitev.

Minljivost storitev ni problem, kadar je povpraševanje stalno, ker lahko vnaprej zagotovimo delovne moči in drugo potrebno. Kadar pa povpraševanje niha, imajo storitvena podjetja hude težave (Kotler, 1996, str. 468). Če povpraševanje preseže ponudbo, ne moremo ponudbe preprosto vzeti iz zaloge in je ponuditi na trgu. Če pa je povpraševanje manjše od ponudbe, ne moremo storitev skladiščiti. Popravljen računalnikov ne moremo prodati kasneje, ko bi se povpraševanje povečalo.

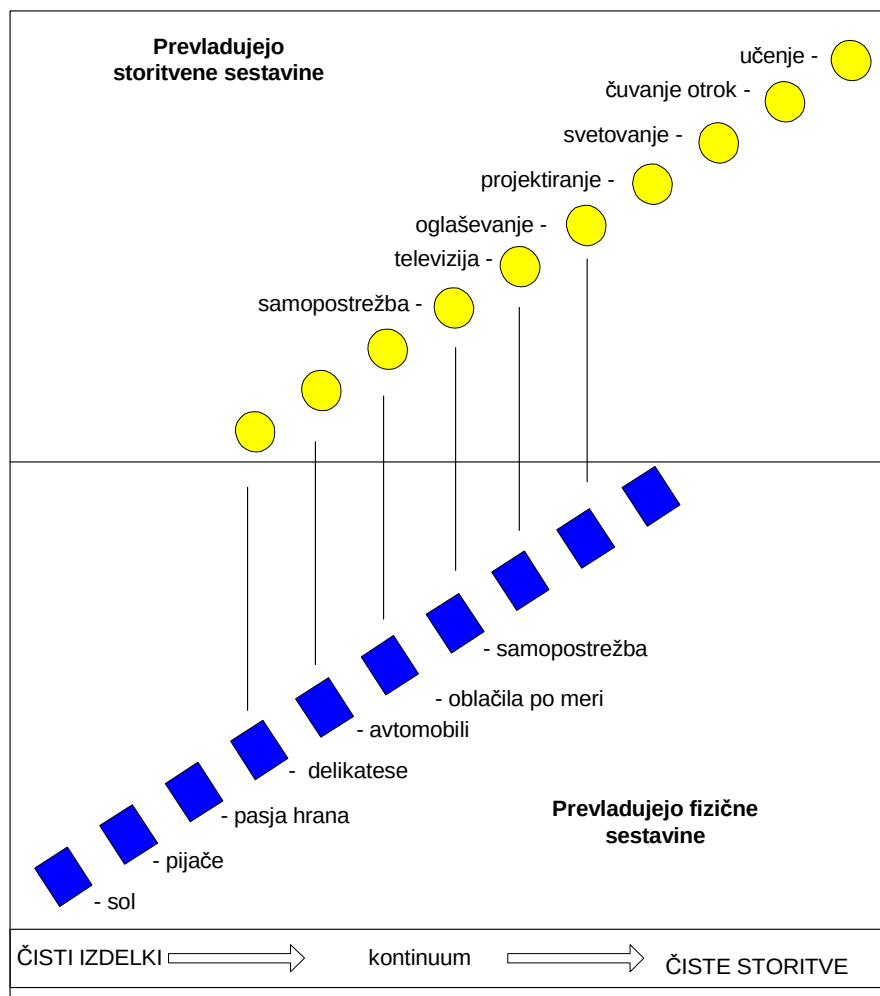
Storitev je torej vezana na čas. Uporabniki uporabijo storitev, kadar jo potrebujejo. Povečanje povpraševanja lahko povzroči težave, kajti storitev ponudnik ne more uskladiščiti tako kot izdelke in jih porabiti kasneje. Nezasedenih vpisnih mest v tečaj oblikovanja besedil ne moremo prodati kasneje, ko se povpraševanje poveča in je tečaj že zaključen.

Pri navajanju različnih avtorjev vidimo, da so le-ti pri opredelitvi značilnosti storitev izhajali iz razlik med storitvami in izdelki. Med posameznimi osnovnimi značilnostmi ni ostrih meja, iz posameznih značilnosti storitev pa izvirajo tudi problemi, s katerimi se soočamo pri izvedbi in uporabi storitev.

Razlika in povezava med izdelki oziroma storitvami

Organizacija v svojo ponudbo na trgu običajno vključi tudi storitev. Storitev lahko zajema večji ali manjši del ponudbe. Ponudba (slika 1) se giblje od čistega izdelka na eni strani do čiste storitve na drugi.

Slika1: Splet storitev in izdelkov od prevlade fizičnih do prevlade storitvenih elementov



Vir: Potočnik, 2000, str. 31

Glede na to, koliko storitev je vključenih v ponudbo, razlikujemo pet vrst ponudbe (Potočnik, 2004, str. 30):

- samo izdelek, ki ga ne spremlja storitev;
- izdelek s spremljajočimi storitvami, ki naredijo izdelek bolj privlačen za kupca;
- v ponudbi sta izdelek in storitev zastopana z enakim deležem;
- osnova je storitev, ki jo spremljajo manj pomembni izdelki;
- ponudba obsega samo storitev.

Primere za posamezne vrste ponudb so:

- računalniškega priročnika ne spremlja nikakršna storitev;
- proizvajalec osebnih računalnikov daje garancijo z navodili za uporabo in s tem naredi ponudbo računalnika še bolj privlačno;
- prodaja kart za vstop na sejem računalniške opreme (med sejamskim časom nudi organizator še celo vrsto drugih izdelkov in storitev);

- predavanje je primer čiste storitve.

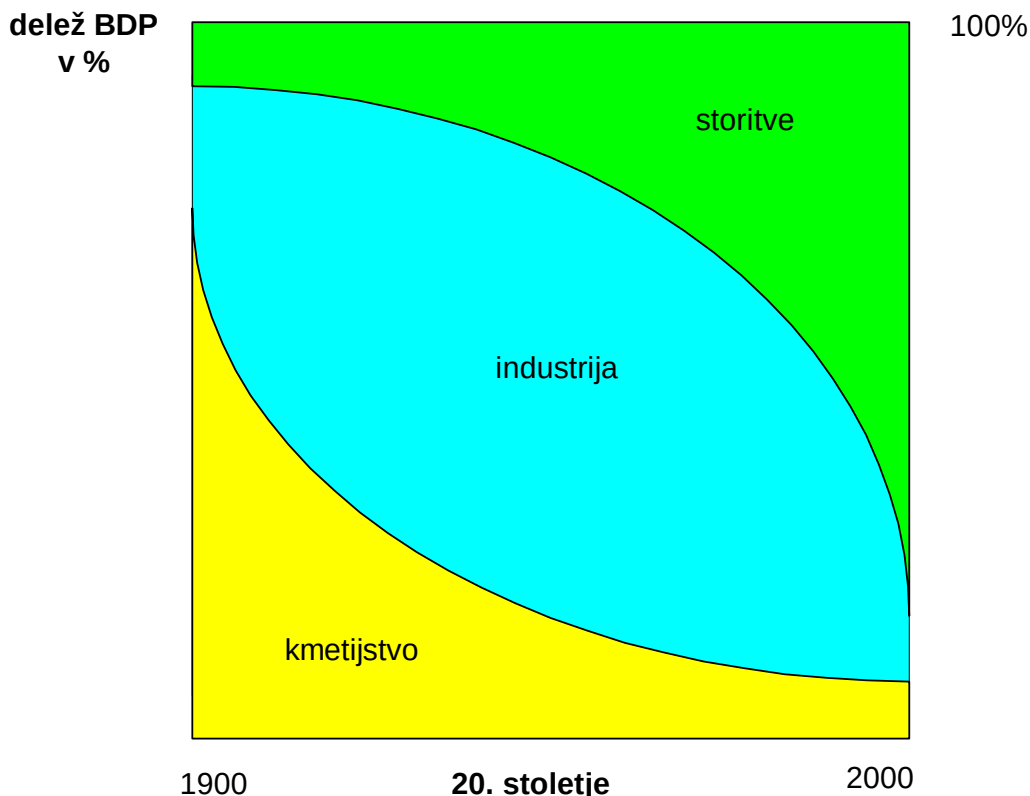
Da je predavanje čista storitev brez fizičnih sestavin je vidno tudi s slike 1, enako kot svetovanje, projektiranje in čuvanje otrok.

2.2 POMEN STORITEV V SODOBNI DRUŽBI

V preteklih štiridesetih letih je storitveni sektor postal dominanten gospodarski sektor razvitih držav, saj ustvarja že več kot 70 odstotkov BDP (slika 2) in zaposluje več kot dve tretjini zaposlenih. Na rast storitvenega sektorja so vplivali številni dejavniki, med njimi tudi izjemno povečana mobilnost ljudi, globalizacija, ki je povečala potrebe po komunikacijskih storitvah, politične integracije (na primer EU) – vse to pa zahteva čedalje več pravnih in drugih profesionalnih storitev (Potočnik, 2000, str. 20).

V novejšem obdobju so na pohodu storitve, ki temeljijo na informacijski tehnologiji (na primer računalništvo, komunikacije, elektronsko poslovanje, internet itd.) Elektronsko poslovanje in internet sta povzročila razvoj novih storitev: elektronsko poslovanje in poslovanje prek interneta na področju bančnih storitev, zdravstva, mednarodne menjave, državne uprave in izobraževanja na daljavo.

Slika 2: Naraščanje deleža storitvenih dejavnosti v BDP razvitih držav



Vir: Potočnik, 2000, str. 21

Preskok v storitveno gospodarstvo pomeni, da bo v prihodnosti čedalje manj ljudi zaposlenih v proizvodnih dejavnostih in vedno več na področju storitev, uporabljali pa bomo vse več najrazličnejših storitev (Potočnik, 2000, str. 21). Človeška družba postaja vse bolj storitvena družba.

Snoj (1998, str. 4) poudarja pomen dveh področij, pomembnih za kakovostno življenje današnjega človeka, in sicer pomen zdravja ter izobraževanja, s tem pa tudi storitev v zvezi z njima. Ravno tako poudarja pomen strokovnih kadrov, ki te storitve opravljajo. V storitveni družbi nista gola fizična moč in energija strojev tisti, ki štejeta, ampak intelekt in strokovno znanje.

V številnih gospodarstvih je storitveni sektor edini, ki ustvarja nova delovna mesta. Ne smemo pa zanemariti tudi številnih strokovnjakov, ki so zaposleni v javnem sektorju: izobraževalne, zdravstvene, kulturne in druge storitve zaposlujejo vrhunske strokovnjake, kar bo nedvomno vplivalo na nadaljnjo rast in pomen storitvenega sektorja (Potočnik, 2000, str. 22).

Vedno več storitev zahteva podporo informacijskih in komunikacijskih tehnologij (na primer študij na daljavo), le-te pa povzročajo tudi razvoj novih storitev (na primer elektronska pošta, svetovni splet). Potrebni bo vedno več strokovnjakov, ki bodo znali te storitve opravljati. Pri tem pa ima veliko vlogo izobraževanje. Če bodo želele države v razvoju dohiteti razvite države, bodo morale vlagati v razvoj storitvenega sektorja.

2.3 RAZVRŠČANJE STORITEV

Zaradi raznovrstnosti storitev v literaturi različni avtorji razvrščajo storitve na različne načine. Pri tem uporabljajo več vrst kriterijev.

Po Potočniku (2000, str. 49) lahko storitve razvrstimo na (tabela 1):

- storitve na osnovi opreme ali izvajalca (temeljijo na opremi ali na ljudeh);
- storitve glede na uporabnika (porabniške in podjetniške storitve);
- storitve glede na razvojni vidik (tradicionalne in nove storitve);
- storitve glede na zahtevnost izvedbe (storitve na podlagi znanja, rutinske storitve);
- storitve glede na cilje (dobičkonosne, nepridobitne).

Tabela 1: Primer razvrstitev storitev

Storitve	Storitve glede na uporabnike	Končno povpraševanje	• Osebne • Družbene
		Medorganizacijsko povpraševanje	• Distributivne • Poslovne
	Storitve odvisne od intenzivnosti dela	Storitve, ki temeljijo na opremi	• Avtomatizirane • Strokovno vodene
		Storitve, ki jih izvajajo ljudje	• Popravila • Čiščenje • Svetovanje
	Storitve glede na razvojni vidik	Tradicionalne	• Turizem • Gostinstvo • Promet
		Nove	• Informacijske • Računalniške • Telekomunikacijske
	Storitve glede na zahtevnost izvedbe	Storitve na podlagi znanja	• Pravne • Finančne • Zdravstvene
		Rutinske storitve	• Trgovinske • Knjigovodske
	Storitve glede na cilje	Dobičkonosne	• Servisne • Zavarovalniške
		Neprihoditne	• Izobraževalne • Dobrodelne

Vir: Potočnik, 2000, str. 49

Zaradi razvoja informacijskih in komunikacijskih tehnologij je zanimiva delitev, ki prihaja vedno bolj v ospredje, na tradicionalne in nove storitve ali po Potočniku (2000, str. 51) na "stare" in "nove" storitve. Med "stare" storitve uvrščamo predvsem transport, turizem in gostinstvo, trgovino, bančništvo, zavarovalništvo. Med "nove" storitve pa spadajo obdelava in prenos podatkov in informacij, računalniška podpora obdelovanju izdelkov, računalniško vodenje proizvodnje in poslovanja, telekomunikacije, elektronske bančne storitve, ter številne pravne in druge intelektualne storitve. Zaradi vedno hitrejšega tehnološkega razvoja je teh storitev vedno več.

2.4 SESTAVINE STORITEV

Tehnična in tehnološka osnova za uspešno izvajanje storitvenega procesa so sestavine storitev in povezave med njimi. Rezultat uspešnega storitvenega procesa pa je dosežena kakovost storitve.

Sestavine storitev so (Potočnik, 2004, str. 67):

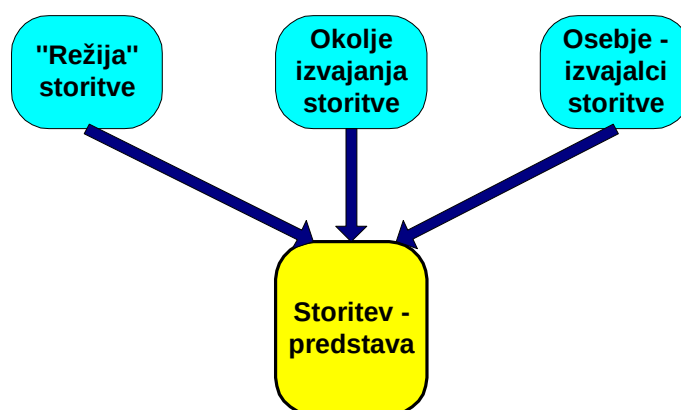
- storitveno podjetje,
- uporabniki storitev,
- storitveni proces,
- struktura in infrastruktura storitvenega podjetja.

Izobraževalna organizacija kot storitvena organizacija pri izvajanju izobraževalnih storitev uporablja različna sredstva (učna sredstva, oblike, metode). Izvajanje storitev pa poteka v nekem okolju (predavalnici, specializirani učilnici).

Pomembna, vendar pa najmanj obvladljiva sestavina storitev so uporabniki storitev. Devetak (2000, str. 124) opozarja na pomembnost prilagajanja storitvenih organizacij zahtevam trga, ki narekuje in zahteva določene storitve. Izobraževalne organizacije se morajo prilagoditi zahtevam izobraževancev (učencev, dijakov, študentov), če želijo uspeti v razmerah vedno večje konkurence na trgu izobraževalnih storitev.

Za uspešnost poslovanja storitvene organizacije je nujna strokovnost kontaktnega osebja ter njihova sposobnost prilagajanja zahtevam in pričakovanjem uporabnikov, ki so najmanj obvladljiva sestavina storitev. Vsako oblikovanje storitev mora storitvena organizacija začeti prav pri tej najmanj nadzorljivi skupini, katere želje, pričakovanja, vrednote opredeljujejo vse ostale sestavine storitev. Ker so za uspešnost storitve pomembni občutki in vtisi uporabnika storitve, lahko izvajanje storitve primerjamo s predstavo (slika 3) (Potočnik, 2004, str. 69).

Slika 3: Sestavine storitve kot predstave



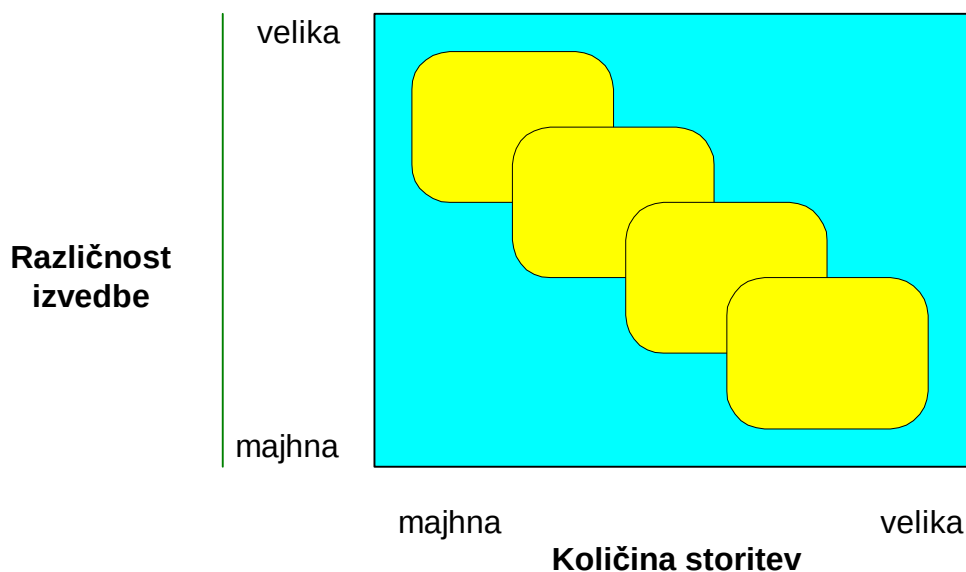
Vir: Tavčar, 2000, str. 136

Pogosto je del storitve za uporabnika neviden ("backstage activities"), na primer priprava predavatelja na pouk, ko pripravlja vaje ali elektronske prosojnice. Del storitve pa poteka na "odru" in ob sodelovanju uporabnika ("frontstage activities") (Lovelock, 1998, str. 82).

Na uspešnost storitve, ki bo prinesla koristi za uporabnika, bodo vplivali tako tisti deli izvajanja storitve, ki potekajo "na odru" kot tisti, ki potekajo "za odrom". Kako uspešno bo predavatelj izvedel predavanja ali vaje, je v veliki meri odvisno tudi od njegove priprave na pouk.

Storitveni proces je osrednja sestavina vsake storitve. Glede na množičnost aktivnosti in strokovnost izvedbe storitvenih operacij, delimo storitvene procese na dve veliki skupini (slika 4): na storitvene procese, za katere je potrebna visoka strokovnost, maloštevilčnost in različnost izvajanja in procese, za katere je značilna množičnost in standardna izvedba vsake storitve (Potočnik, 2004, str. 73).

Slika 4: Matrika – količina/različnost storitev



Vir: Potočnik, 2004, str. 74

Strukturo storitvenega podjetja sestavljajo lokacija, zgradbe, oprema in druge sestavine, ki so vidne izvajalcem in uporabnikom (na primer mojstrsko spričevalo, diploma, spletne strani z informacijami o podjetju).

Storitvena organizacija se mora zavedati, da so za doseženo kakovost storitev pomembne vse sestavine storitvenega podjetja in povezave med njimi. Za kakovostno izobraževalno storitev mora izobraževalna organizacija svoje napore usmeriti v ustrezna učna sredstva, učne oblike in metode, v vidne in nevidne

aktivnosti, kontaktno osebje, izvajanje pouka, opremo in nenazadnje v samega izobraževanca.

2.5 KAKOVOST STORITEV IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV STORITEV

Storitvene organizacije se danes srečujejo z največjo konkurenco na trgu doslej. Soočena so z vprašanjem, kako bolje zadovoljiti stare uporabnike, da ti ne bodo prešli h konkurenci, in kako pridobiti nove. Izobraževalne organizacije morajo težiti h kakovostnim izobraževalnim storitvam in tako pridobiti nove izobraževance. Če si bodo izobraževanci pridobili ustrezno in zadostno znanje, potem bodo lažje nadaljevali izobraževanje na višji stopnji ali reševali probleme na svojem delovnem mestu.

Za uspešnost in konkurenčnost storitvenega podjetja na trgu je pomembna kakovost storitev. Standard ISO 8402 opredeljuje kakovost kot: kakovost je doseganje vseh lastnosti izdelka ali storitve, ki jih kupec pričakuje.

Pri opredeljevanju kakovosti je potrebno upoštevati zorni kot kupcev (uporabnikov, odjemalcev). Potočnik (2004, str. 92) opredeli kakovost storitve kot razliko med pričakovano in dejansko prejeta storitvijo, ki jo zazna uporabnik. Tudi izobraževalne organizacije morajo pri doseganju kakovosti svojih storitev upoštevati zorni kot izobraževancev (tečajnikov, učencev, dijakov, študentov).

Ker je kakovost precej ohlapen pojem, avtorji navajajo tudi dejavnike oziroma dimenzije kakovosti. Potočnik (2004, str. 97) pravi, da so dejavniki kakovosti storitev tiste značilnosti storitve, za katere uporabniki menijo in pričakujejo, da jih bo storitveno podjetje doseglo med izvajanjem storitve.

Po Lovelocku (1998, str. 94) uporabniki pri ocenjevanju kakovosti storitve uporabljajo pet najpomembnejših dimenzij kakovosti:

- zanesljivost (angl. reliability): ali podjetje izvaja storitve tako, kot je obljubilo;
- fizična podpora (angl. tangibles): kakšna je podoba opreme za izvajanje storitev, kakšna je zunanja pojavnost osebja, kakšne so zgradbe in njihova opremljenost;
- dostopnost (angl. responsiveness): ali so zaposleni uslužni in sposobni takoj izvesti storitev oziroma takrat, ko jo odjemalec potrebuje;
- zaupanje (angl. assurance): ali so zaposleni dovolj strokovni in sposobni razvijati občutke zaupanja in varnosti;
- empatičnost osebja (angl. empathy): ali podjetje zagotavlja skrb za vsakega posameznega odjemalca, se prilagaja njegovim posebnim potrebam.

Storitvena podjetja in organizacije morajo presoditi, katerim značilnostim povezanim z njihovimi storitvami bodo morali dati večji poudarek. Izobraževalne organizacije morajo vsekakor izvajati storitve v skladu z učnimi in izobraževalnimi načrti. Za kakovost storitev izobraževalnih organizacij je vsekakor ključnega pomena opremljenost z najsodobnejšimi učnimi sredstvi (specializirane učilnice). Poudarek morajo dati tudi na strokovnost zaposlenih, tako učiteljev kot ostalega strokovnega osebja.

Razlikovati pa moramo med pojmom kakovost storitve in zadovoljstvo uporabnikov storitev. Zadovoljstvo je eno izmed meril kakovosti storitve.

Kakovost storitve uporabnik dojame racionalno, medtem ko je njegovo zadovoljstvo emocionalno. Da bi podjetje doseglo večje zadovoljstvo uporabnikov, mora sprejeti koncept navdušenja, ki temelji na pozitivnem presenečenju. Če njegove zaznave rezultata presegajo pričakovanja, potem bo zelo zadovoljen, če že ne navdušen (Potočnik, 2004, str. 129).

Za storitvena podjetja in organizacije, ki se spopadajo z vedno večjo konkurenco na trgu, je življenjskega pomena izvajanje kakovostnih storitev, ki čimbolj zadovoljijo kupca. Navduševanje strank postaja danes zelo pomemben element trženja storitev. Izobraževalne organizacije morajo težiti za čim večjim zadovoljstvom svojih izobraževancev. Tega pa ne morejo doseči brez strokovnega osebja, uporabe sodobnih učnih sredstev in stalnega prilagajanja novim spoznanjem.

2.6 IZOBRAŽEVALNE STORITVE

K storitvenim dejavnostim prištevamo tudi celotno šolstvo in ostale izobraževalne storitve, ki se morajo prilagoditi zaradi razvoja novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij (v nadaljnjem besedilu IKT) in vedno večjih potreb po uporabi IKT. Prav tako na trgu izobraževalnih storitev obstaja vedno večja konkurenca med ponudniki izobraževalnih storitev.

V boju s konkurenco se morajo izobraževalne organizacije prilagajati okoliščinam na trgu in upoštevati potrebe oziroma povpraševanje ter oblikovati ustrezne izobraževalne programe. Ponudniki izobraževalnih storitev morajo ponujati take storitve, ki imajo za uporabniku določene koristi (Devetak, 2002, str. 296).

Izobraževalne storitve imajo lastnosti kot so neopredmetenost, minljivost, nezmožnost skladiščenja, spremenljivost in neločljivost.

Trnavčevič (2000, str. 47) opisuje lastnosti izobraževalnih storitev:

- Neopredmetenost: uporabniki ne morejo preizkusiti izobraževanja, preden se vpišejo v šolo, zato poizkušajo izobraževalne organizacije neotipljivosti dodati fizične dokaze (opremljenost, računalniška učilnica in podobno), ki bi omogočili uporabnikom vsaj delen vpogled v storitev, v katero bodo vključeni.
- Nezmožnost skladiščenja in minljivost: storitev ne moremo skladiščiti, zato so minljive; predavanja, ki smo ga zamudili, ne moremo preprosto vzeti iz skladišča, ter ga uporabiti ločeno od drugih; če vpisa ni, šola ne more skladiščiti in shraniti "izdelka" za poznejšo uporabo.
- Spremenljivost ali variabilnost: storitve so odvisne od tega, kdo, kdaj, kje, kako jih izvaja in kdo so uporabniki; isti učitelj ne more vedno ohraniti enake kakovosti svojega dela; prav tako lahko učenci istega razreda različno percipirajo učiteljevo delo.
- Neločljivost: storitve se proizvedejo in porabijo istočasno, zato so neločljive od tistega, ki jih ponuja; na izobraževalne storitve vplivajo vsi, učitelji in učenci, učitelji in straži in vse ostale javnosti, ki so v delo šole vpletene.

Storitev praviloma ne moremo skladiščiti, vendar pa pri določenih vrstah storitev lahko govorimo o izjemah. Iz prakse vemo, da lahko študentje posnamejo na trak ali na video kaseto celotno predavanje. Predavatelj lahko pripravi svoje predavanje v multimedijški obliki na zgoščenki, študenti pa le-to poslušajo in gledajo doma.

Vsekakor pa je kakovost storitve odvisna od ustreznega stika in medsebojnega sodelovanja izvajalca in uporabnika storitve. Šole morajo zaposlovati in razvijati takšen kader, ki je sposoben standardizirati svoje delo in ga nenehno prilagajati potrebam učencev, dijakov, študentov in ostalih uporabnikov izobraževalnih storitev.

Tudi Trnavčevič (2000, str. 49) meni, da je potrebno šole vzpodbuditi in prebuditi iz njihove zaspanosti, da ne bodo same sebi namen. Marketing izobraževanja in izobraževalnih storitev je proces tesno povezan z analizo, predvidevanjem, oblikovanjem, zadovoljevanjem uporabnikovih obstoječih ali prihodnjih potreb in s spremljanjem oziroma evalvacijo uporabnikovega zadovoljstva s kakovostjo storitve.

Izobraževalne organizacije se morajo močno potruditi, da bodo pritegnile zadovoljivo število uporabnikov izobraževalnih storitev. Ostali bodo le uspešni in kakovostni ponudniki izobraževalnih storitev. Uporabniki (dijaki, študenti, starši, delodajalci itd.) bodo segali po tistih izobraževalnih storitvah, ki bodo dosegle pričakovano kakovost in ustrezno zadovoljstvo uporabnikov ter bodo prinesle uporabniku določene koristi.

3 PROCES IZOBRAŽEVANJA IN USPOSABLJANJA

Danes v svetu ni več dvoma o tem, da so izobraževanje, usposabljanje, znanje in znanost ter razvoj kadrov pomembni dejavniki pri ekonomskem in družbenem razvoju posameznih družb. Izobraženi in usposobljeni kadri so temelj uspešnosti vsake organizacije in družbe. Zato države in organizacije povsod po svetu posvečajo veliko pozornosti prav procesu izobraževanja in usposabljanja.

Med sklepnimi ugotovitvami pogovorov o prihodnosti Slovenije v organizaciji Urada Predsednika Republike Slovenije v Ljubljani, 10. 12. 2003 je naslednja ugotovitev: "Znanost postaja osnova gospodarskega in družbenega razvoja, s tem se izredno povečuje njen pomen povsod po svetu, v Evropi in seveda tudi v Sloveniji (O vlogi znanja in znanosti, 2004, str. 207).

Izobraževanje postaja eden izmed najpomembnejših kazalcev gospodarskega in družbenega razvoja. Zaradi tega je postalo izobraževanje eno izmed področij, zanimivih za raziskovanje.

3.1 OPREDELITEV IZOBRAŽEVANJA

Za spremljanje izobraževanja in usposabljanja kot predmeta raziskovanja je potrebna jasna opredelitev temeljnih pojmov. Omenimo najprej nekaj opredelitev pojma **izobraževanje**, kot jih navajajo nekateri avtorji:

- Izobraževanje lahko opredelimo kot načrtovan in dolgotrajen proces razvijanja posameznikovih znanj, sposobnosti in navad (Možina, 2002a, str. 215).
- Izobraževanje je pridobivanje znanj, spretnosti in sposobnosti za obvladovanje načinov za zadovoljevanje potreb (Ferjan, 1996, str. 22).
- Izobraževanje je načrtno razvijanje sposobnosti in seznanjanje z dosežki različnih področij človekove dejavnosti (SSKJ, 1997).

Izobraževanje je torej proces, v katerem se pridobivajo znanja z različnih področij človekovega življenja ter sposobnosti, spretnosti in navade. Je dolgotrajen in načrten proces, ki traja dalj časa, in to načrtovano, katerega rezultat je izobrazba ter posedovanje znanja, sposobnosti in navad.

Pri izobraževanju za uporabo IKT se pridobivajo znanja, ki omogočajo informacijsko pismenost. Informacijsko pismen pa je človek takrat, ko zna ugotoviti, kdaj so

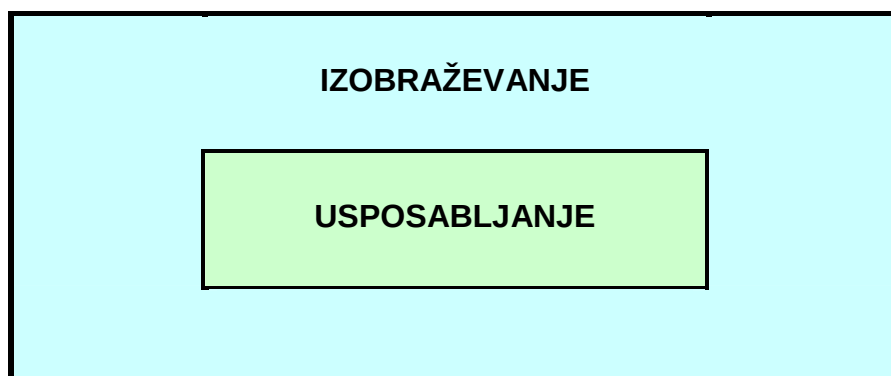
potrebne določene informacije, kako te informacije pridobiti, jih učinkovito uporabiti in posredovati. Informacijska pismenost vključuje tudi poznavanje IKT in njene uporabe.

Večinoma avtorji ne ločujejo pojma izobraževanje in **usposabljanje** in termina usposabljanje sploh ne uporabljajo. Pa vendar je izobraževanje širši pojem kot usposabljanje.

- Usposabljanje je proces razvijanja tistih človekovih sposobnosti, ki jih posameznik potrebuje pri opravljanju nekega konkretnega dela v okviru določene dejavnosti (Jereb v Možina et al, 1998, str. 178).
- Usposabljanje je zasnovano na oblikovanju sposobnosti, spretnosti in navad, ki jih posameznik potrebuje za izvajanje določenega dela, nalog (Možina, 2002b, str. 17).

Kot lahko razberemo iz navedenih opredelitev, je usposabljanje osredotočeno na opravljanje konkretnega dela in nalog. Izobraževanje je širši pojem in zajema tudi sestavine usposabljanja (slika 5).

Slika 5: Odnos med izobraževanjem in usposabljanjem



Vir: Možina, 2002b, str. 18

Najbolj načrtno, sistematično in organizirano se izobraževanje in s tem tudi usposabljanje izvaja pri **pouku** po preizkušenih **izobraževalnih metodah in oblikah**. Vodi ga strokovno usposobljen učitelj, usmerjen pa je k določenim izobraževalnim ciljem. Izobraževanje je širši pojem od pouka, ker lahko poteka izobraževanje tudi brez prisotnosti učitelja. Tak način izobraževanja je lahko na primer samoizobraževanje. Izobraževanje za uporabo IKT poteka zaradi vedno hitrejšega razvoja na tem področju prav v obliki samoizobraževanja. Pri organiziranem pouku si pridobijo izobraževanci znanja s področja uporabe IKT, ki jim omogočajo, da si lahko ta znanja poglobijo in posodobijo kasneje na svojem delovnem mestu.

Izobraževanje lahko poteka tudi na daljavo preko interneta in drugih medijev, kot sta računalnik in televizija.

Pri **splošnem izobraževanju** je težišče na oblikovanju takih znanj in sposobnosti, ki jih nujno potrebuje za življenje vsak človek. Kadar pa govorimo o posredovanju znanj, sposobnosti in navad, ki jih posameznik potrebuje za opravljanje določenega poklicnega dela, govorimo o **poklicnem ali strokovnem izobraževanju** (Jereb v Možina et al, 1998, str. 177). Pri poklicnem in strokovnem izobraževanju je poudarek na usposabljanju za opravljanje določenega dela oziroma poklica, pri splošnem izobraževanju pa si izobraževanci pridobivajo predvsem znanja, ki jim omogočajo nadaljevanje študija. Vendar se moramo zavedati, da se splošno in poklicno izobraževanje med seboj prepletata in pogojujeta. Težko je reči, kje se neha splošno in kje začne poklicno izobraževanje .

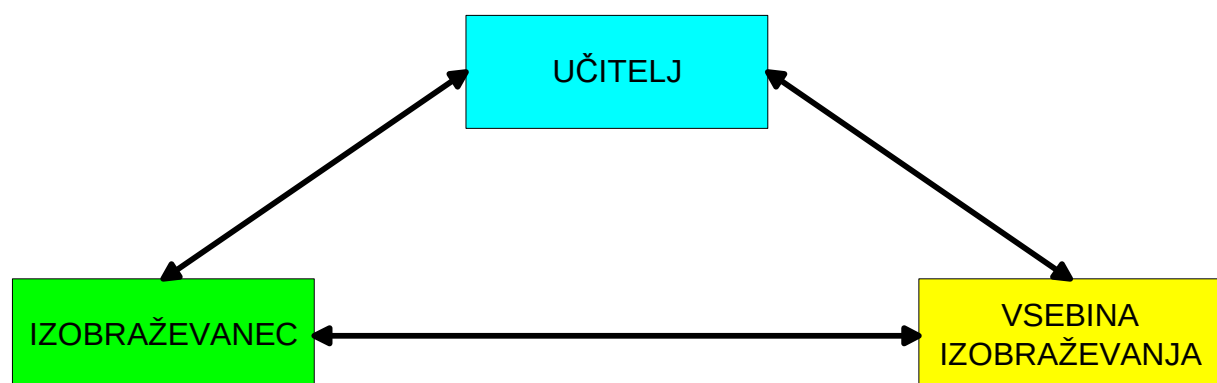
Nekateri avtorji razlikujejo tudi med strokovnim in poklicnim izobraževanjem. Termin poklicno izobraževanje uporabljajo največkrat za manj zahtevno "strokovno" izobraževanje, povezano predvsem s poklicnimi šolami in z vajeništvom.

V procesu izobraževanja in usposabljanja so prisotni trije **temeljni dejavniki izobraževalnega procesa**:

- učitelj,
- izobraževanec (učenec) in
- vsebina izobraževanja.

Te tri temeljne dejavnike lahko prikažemo s pomočjo didaktičnega trikotnika (slika 6).

Slika 6: Temeljni dejavniki izobraževalnega procesa



Vir: Tomić, 1999, str. 32

Izobraževanec

Pojem izobraževanec je širši pojem od učenca. Izobraževanec je tisti, ki se na podlagi določene vsebine izobraževanja ob sistematičnem poučevanju učitelja ali s samostojnim učenjem izobražuje, usposablja ali izpopolnjuje. Možna je odsotnost izobraževanca (samoizobraževanje, pouk na daljavo), vendar ko govorimo o pouku, potem morajo biti prisotni vsi trije temeljni dejavniki. Tomić (1999, str. 32) namreč pravi, da pouk ni več pouk, če je odsoten kateri od treh temeljnih dejavnikov.

Učitelj

Učitelj je strokovni delavec, ki organizira, usmerja in izvaja proces izobraževanja, usposabljanja ali izpopolnjevanja. Njegova glavna naloga je učinkovito posredovanje izobraževalne vsebine izobraževancem.

Vsebina izobraževanja

Z vsebino izobraževanja so opredeljeni izobraževalni cilji in učne vsebine, ki jih moramo v izobraževalnem procesu uresničiti.

Iz didaktičnega trikotnika je razvidno, da so vsi trije dejavniki med seboj v določenem razmerju (odnosu). V izobraževalnem procesu je pomemben učiteljev odnos do vsebine izobraževanja. Čeprav so temeljna vprašanja v zvezi z izbiro učne snovi rešena že z učnimi načrti, pa učitelj še vedno samostojno odloča o razvrstitvi učne snovi in o tem, kako intenzivno bo obdelal posamezno učno snov. Pomembno je tudi, kako učne vsebine vplivajo na učitelja. Na podlagi konkretne učne vsebine se učitelj odloča, kako bo organiziral proces izobraževanja in usposabljanja.

Tomićeva (1999, str. 33) pravi, da je vloga učitelja zelo pomembna, saj posredno ali neposredno vpliva na razvoj učencev. Seveda pa tudi učenci kot posamezniki ali kot kolektiv vplivajo na učitelja. Učna snov pa predstavlja tisto realno osnovo, na kateri se razvija izobraževalni proces in prek katerega se vzpostavljajo odnosi med izobraževancem in učiteljem.

Če povzamemo ugotovitve o didaktičnem trikotniku temeljnih dejavnikov procesa izobraževanja in usposabljanja, potem lahko rečemo, da sta izobraževanje in izobraževalni proces odvisna od tega, kdo poučuje, kdo se uči in nenazadnje tudi od tega, kaj se poučuje, torej od same vsebine izobraževanja. Ne le učitelji, tudi izobraževanci vzpostavijo nek odnos do vsebine, ki pogojuje njihovo stališče in stil učenja. Vsi izobraževanci ne osvojijo iste snovi enako, izid izobraževanja ni pri vseh enak. Izobraževanec ni nek pasiven objekt izobraževalnega procesa, ampak aktivno sodeluje v odnosu do učitelja in vsebine.

3.2 OBLIKE IN METODE IZOBRAŽEVANJA

Ugotovili smo že, da je pouk najbolj načrtno, sistematično in organizirano izobraževanje in s tem tudi usposabljanje, ki poteka po preizkušeni izobraževalni metodah in oblikah. Vodi ga strokovno usposobljen učitelj, usmerjen pa je k določenim izobraževalnim ciljem. Izobraževalne oblike moramo razlikovati od izobraževalnih metod. Izobraževalne oblike so temeljni izobraževalni okvir izobraževalnega procesa, v katerem za dosego izobraževalnih ciljev uporabljamo različne izobraževalne metode. Ponavadi smo pri izbiri izobraževalnih metod omejeni z izbrano izobraževalno obliko, prav tako velja tudi obratno.

Oblika izobraževalnega dela je opredeljena z medsebojnimi odnosi temeljnih dejavnikov izobraževalnega procesa in s številom izobraževancev v izobraževalnem procesu. Tomičeva (1999, str. 119) pravi, da gre pri učnih oblikah za socialne oblike, v katerih se izvaja izobraževalni proces. Oba avtorja s tega vidika opredeljujeta naslednje učne oblike:

- frontalna oblika ali neposredno učenje,
- skupinska oblika,
- delo v dvojicah in
- individualna oblika.

Frontalna izobraževalna oblika

Frontalno izobraževalno obliko lahko imenujemo tudi množična izobraževalna oblika, ker učitelj frontalno nastopa proti celotni skupini in komunicira z vsemi izobraževanci istočasno. Učna vsebina se namreč obdeluje, vadi, ponavlja in preverja z vsem razredom (oddelkom).

Opozoriti moram na slabosti frontalne oblike. Komunikacija pri tej obliki je namreč ponavadi enosmerna, in sicer od učitelja do izobraževancev, brez povratne informacije. Izobraževanci so samo pasivni udeleženci, glavno aktivno vlogo prevzame učitelj kot osrednji dejavnik izobraževalnega procesa.

Slabosti je možno odpraviti s sodobnimi prijemi, ki so bolj odprti in vzpodbudnejši (partnersko delo, z delom pridobljeno znanje, ...) (Tomič, 1999, str. 119).

Pri izobraževanju uporabe IKT se frontalna oblika uporablja pri podajanju teoretičnih vsebin, vendar je pri tej obliki poudarek na raznih sodobnih prijemih, kot so predavanja strokovnjakov iz prakse. S tem se lahko slabosti frontalne oblike precej omejijo.

Izobraževalne oblike, kot so skupinska oblika, delo v dvojicah in individualna oblika, imenujemo tudi s skupnim izrazom posredno poučevanje. Pri tej obliki so

izobraževanci sicer v neposrednem odnosu do izobraževalne vsebine, vendar učitelji nastopajo v **posrednem** razmerju do izobraževancev in vsebine. Središče izobraževalnega procesa so izobraževanci, komunikacija je v smeri izobraževanec – izobraževanec in tudi v smeri učitelj, ko mu izobraževanci poročajo o svojem delu in izidih in iščejo pomoč za delo.

Skupinska oblika

Pri skupinski obliki razdelimo večjo skupino izobraževancev (na primer razred) na več manjših skupin, ki potem opravljajo enake ali različne naloge, ki so sestavni deli izobraževalnega procesa (Jereb v Možina et al, 1998, str. 185). Takšne skupine formiramo občasno, o svojih rezultatih seznanjajo tako učitelja kot druge izobraževance. Vsi izobraževanci lahko komunicirajo z ostalimi v skupini in tudi z učiteljem.

Ta oblika izobraževanja ima vrsto prednosti: dejavnost izobraževancev, sodelovanje, razgibanost dela, razvijanje samostojnosti, kritičnosti pa tudi medsebojne strpnosti in sodelovanja. Specifična oblika skupinskega dela je **delo v dvojicah**.

Individualna oblika

Ta oblika temelji na samostojnem delu izobraževanca, tako da vsak izobraževanec rešuje naloge sam zase, ne da bi sodeloval z drugimi. Tukaj se izraža samoorganiziranost izobraževanca. Učitelj je postavljen v vlogo svetovalca in nudi individualno pomoč posameznikom. Prednosti te oblike so tako pri pridobivanju določenih teoretičnih znanj kot pri razvijanju spretnosti za pridobivanje določenih del, kjer pa je ta oblika bolj kot ne nujna. Individualna oblika je najpomembnejša oblika pri izobraževanju uporabe IKT. Izobraževanci se izobražujejo za samostojno uporabo IKT, pri tem pa jih učitelj usmerja, jim svetuje, hkrati pa jim posreduje tudi določena teoretična znanja, ki so nujno potrebna za samostojno delo z IKT.

Izobraževalne oblike torej predstavljajo temeljni okvir izobraževalnega procesa, ki ponavadi določajo tudi izbiro izobraževalne metode. Opredeljene so z medsebojnimi odnosi med temeljnimi dejavniki izobraževalnega procesa (učitelj, izobraževanci, cilji in vsebina) ter s številom izobraževancev (množica, skupine, dvojice ali posamezniki). Pri tradicionalni frontalni obliki je izobraževanec samo pasivni dejavnik izobraževalnega procesa in samo posluša (če sploh) učitelja kot glavnega akterja izobraževalnega procesa, kar je temeljna slabost te oblike. Dobri učitelji znajo oplemenititi frontalni pouk z nekaterimi prijemi. Delež posrednega poučevanja, kjer igrajo glavno vlogo izobraževanci, je danes relativno majhen in ga je potrebno povečati. Predvsem izobraževanja za uporabo IKT ni možno kakovostno izvajati brez individualnih izobraževalnih oblik v specializiranih računalniških učilnicah.

Izobraževalne metode so znanstveno in didaktično preverjeni načini učinkovite komunikacije med učiteljem in učenci na vseh stopnjah izobraževalnega procesa. To pomeni, da se izobraževalne metode ne nanašajo le na učiteljevo delo, ampak tudi na delo izobraževancev. Izobraževalne metode so načini ravnanja učiteljev in izobraževancev v izobraževalnem procesu, s katerimi skušamo učinkovito doseči zastavljene cilje.

Glede na komunikacijo med učiteljem in izobraževanci ter izvori informacij, od katerih prihajajo sporočila do izobraževanca, ločimo:

- pasivne izobraževalne metode,
- pasivno-aktivne izobraževalne metode in
- aktivne izobraževalne metode.

Pasivne izobraževalne metode

Te metode so si enotne v tem, da poudarjajo učiteljevo vlogo. Učitelj nastopa kot izključni posredovalec informacij. On je tisti, ki govori, piše, riše, uporablja učna sredstva, učenci pa ga poslušajo, gledajo in si njegova izvajanja zapisujejo, a sicer ostajajo pasivni.

Med pasivne metode prištevamo: metodo predavanja, pripovedovanja, opisovanja, pojasnjevanja, poročanja in kazanja. Te metode nekateri avtorji, pa tudi Tomičeva (1999, str. 88), imenujejo z eno samo metodo - metodo razlage, ki pa nastopa v več variantah.

Metode ustnega razlaganja imajo tako prednosti kot slabosti. Prednosti so, da so zelo ekonomične glede na čas in zagotavljajo hkrati s pravilno rabo, da je učna snov sistematično in pregledno obravnavana. Imajo pa tudi nekatere pomanjkljivosti. Učence z lahkoto zapeljejo v vsestransko pasivnost, kjer učenci pretežno poslušajo in sedijo pri miru.

Zaradi pomanjkljivosti teh metod torej ne smemo pretiravati z njihovo uporabo, ampak jih uporabimo pri množičnih izobraževalnih oblikah, in sicer le takrat, kadar je učna vsebina abstraktna ali če učenci nimajo ustreznih izkušenj in predznanja. Če se želimo izogniti pomanjkljivostim, jih moramo kombinirati z drugimi metodami, pasivno-aktivnimi ali aktivnimi.

Pasivno-aktivne metode

Pasivno-aktivne metode z razliko od pasivnih v veliko večji meri upoštevajo skupno dejavnost vseh subjektov izobraževalnega procesa – učitelja in izobraževancev. Te metode so: metoda razgovora, diskusije, vaj, proučevanja primerov, igranja vlog in urjenja.

Pasivno-aktivne metode lahko s pridom kombiniramo s pasivnimi metodami. Izobraževanci pri predavanjih o uporabi IKT ne samo poslušajo, ampak se tudi do določene mere aktivno vključijo v izobraževalni proces, posredujejo svoje znanje ostalim izobraževancem in tudi samemu učitelju.

Aktivne metode

Pri aktivnih metodah izvor znanja ni učitelj, pa tudi nivo znanja in delovne izkušnje izobraževancev niso tolikšne, da bi jih pri metodi lahko upoštevali. Izobraževanci morajo znanje črpati iz drugih virov, učitelj jim lahko pri tem pomaga z nasveti in navodili. Aktivne izobraževalne metode so: metoda dela z besedili, dogodka, projektna metoda, metoda programiranega učenja in učenja z računalnikom.

Prav aktivne metode so tiste, ki imajo za izobraževanje uporabe IKT največji pomen. Tukaj ima vodilno vlogo metoda učenja z računalnikom kot temeljnim učnim sredstvom.

Medsebojna prepletenost izobraževalnih metod je tolikšna, da ne moremo govoriti o slabih in dobrih metodah. Vsaka varianta je dobra, če se pravilno izbere in uporabi. Izobraževalnim metodam dajejo kakovost učitelj in izobraževanci sami s svojo ustvarjalnostjo. Predvsem pri izobraževanju uporabe IKT mora učitelj skrbno izbirati izobraževalne oblike in metode, kajti pri tem ima največjo vlogo aktivno sodelovanje izobraževancev pri izobraževanju. Poudarek je predvsem na individualnih oblikah, ko izobraževanec s pomočjo svetovalne vloge učitelja samostojno pridobiva znanje.

3.3 SPREMLJANJE IN VREDNOTENJE IZOBRAŽEVANJA

Omenili smo že, da se morajo izobraževalne organizacije močno potruditi za zadovoljivo število uporabnikov izobraževalnih storitev. Uporabniki (dijaki, študenti, starši, delodajalci itd.) bodo segali po tistih izobraževalnih storitvah, ki bodo dosegle pričakovano kakovost in ustrezno zadovoljstvo uporabnikov ter bodo prinesle uporabniku določene koristi. Ena izmed takšnih koristi so tudi zadostna znanja, ki jih udeleženci lahko uporabijo v praksi, posledica katerih je tudi uspešnost na delovnem mestu. Eden izmed pomenov, ki jih Pfeffer (Možina et al, 2002b, str. 207) pripisuje znanju, je tudi vidik uporabnosti. V tem primeru vrednotimo znanje po njegovi uporabnosti, in sicer je najpomembnejše tisto znanje, ki ga potrebujemo za uspešno opravljanje dela in prispeva največ k delovnemu dosežku.

Možina (2002b, str. 26) pravi, da se potencialni izobraževanci sprašujejo, koliko je izobraževanje lahko uspešno, koliko se to splača, koliko je to vredno, kaj nam novo znanje pomeni, koristi. Predvsem na področju izobraževanja za uporabo IKT je

pomembno, koliko bo znanje, ki ga bodo izobraževanci pridobili, koristno, zadostno in uporabno v praksi.

Odgovore na ta vprašanja lahko dobimo le z **vrednotenjem (evalvacijo) in spremljanjem izobraževanja**.

Opredelitev vrednotenja (evalvacije) in spremljanja izobraževanja

Vrednotenje in spremljanje izobraževanja sta dejavnosti, s katerima ugotavljamo učinke in posledice izobraževanja, stopnjo, do katere smo uresničili zastavljene cilje in pokrili ugotovljene izobraževalne potrebe. To je kontinuiran proces, prisoten v vseh stopnjah izobraževalnega cikla (Jereb, 1998, str. 131).

Vrednotenje in spremljanje izobraževanja sta torej kontinuirana procesa, ki sta prisotna v vseh fazah izobraževalnega cikla. Pridobivamo povratne informacije o tem, kakšni so učinki in posledice izobraževanja in usposabljanja med in po končanem izobraževanju in usposabljanju, vsekakor pa nas zanima tudi, kakšna je delovna učinkovitost izobraževancev kasneje, na njihovem delovnem mestu. Povratne informacije pa so tudi osnova za kakovostne odločitve, ki bi vodile h kakovostnejšemu in učinkovitejšemu izobraževanju in usposabljanju. Glede na povratne informacije je možno prilagoditi in posodobiti vsebine izobraževanja, izobraževalne oblike in metode.

Vrednotenje poteka na štirih ravneh (Možina, 2002a, str. 27):

1. raven - stališče udeležencev, kaj udeleženci raznih oblik usposabljanja in izobraževanja mislijo, koliko so zadovoljni z znanjem, ki so si ga pridobili (običajno so to ankete, pogovori);
2. raven: znanje udeležencev, kaj in koliko znanja so udeleženci pridobili v procesu učenja (za to so primerni testi, vprašalniki, preizkusi);
3. raven: vedenje udeležencev, kaj in v čem so se udeleženci v procesu učenja spremenili, t.j. izboljšali svoje spretnosti, način dela, ravnanje, kar je povezano z delovno uspešnostjo (podatki o količini in kakovosti opravljenega dela);
4. raven: organizacijski dosežki, koliko so doseženi cilji v skupini, organizaciji (glede na načrtovane cilje oziroma predvidene rezultate).

Izmed opisanih ravni izberemo tisto, ki je v danem trenutku najbolj ustrezna. Vsaka izmed teh ravni torej zahteva drugačne evalvacijske tehnike. Migličeva (2000, str. 368) ravni vrednotenja imenuje: 1. raven ali reakcija, 2. raven ali učenje oziroma takojšnja raven, 3. raven ali vedenje, 4. raven ali rezultati. Evalvacija je najlažja na prvi in drugi ravni, medtem ko se na višjih ravneh zahtevnost procesa strmo povečuje. K težavnosti vrednotenja na višjih ravneh prispeva tudi časovni zamik med zaključkom izobraževanja in usposabljanja in njegovimi učinki na organizacijo.

Če izobraževalno dejavnost spremljamo in vrednotimo predvsem na podlagi učinkov, ki se kažejo v rezultatih izobraževancev med in po končanem izobraževanju, potem govorimo o **notranjem vrednotenju izobraževanja**. Če pa vrednotimo izobraževanje na podlagi učinkov in posledic, ki se kažejo v rezultatih izobraževancev kasneje, na njihovem delovnem mestu, govorimo o **zunanjem vrednotenju izobraževanja**.

Glavna merila notranjega vrednotenja izobraževanja so:

- pogoji za izobraževalno delo,
- realizacija izobraževalnih programov,
- notranja organizacija izobraževanja in
- odzivi in rezultati izobraževanja.

Temeljno merilo za večjo ali manjšo notranjo učinkovitost izobraževanja so odzivi in rezultati izobraževancev. Ugotavljamo mnenja in sodbe izobraževancev o vseh temeljnih dejavnikih izobraževalnega procesa ter stopnjo njihovega zadovoljstva z izvedenim izobraževanjem, in sicer z anketo, intervjuji, lestvicami stališč in s podobnimi tehnikami raziskovanja mnenj. Ugotavljamo tudi stopnjo doseženosti izobraževalnih ciljev z različnimi tehnikami in metodami za preverjanje in ocenjevanje.

Izobraževalne organizacije pa morajo spremljati in vrednotiti učinke in posledice izobraževalne dejavnosti tudi v delovnem okolju, kamor se vračajo ali vanj vstopajo izobraževanci po končanem izobraževanju. Za ugotavljanje uporabnosti, koristnosti in zadostnosti znanja s področja uporabe IKT je pomembna predvsem ta oblika vrednotenja in spremljanja izobraževanja.

To izvajamo s pomočjo zunanjega vrednotenja izobraževanja. Ugotavljamo tiste učinke in posledice izobraževanja, ki se kažejo znotraj delovnega procesa. Jereb (Možina et al, 1998, str. 206) pravi, da se učinki in posledice izobraževanja v delovnem okolju kažejo kot večja storilnost in boljša kakovost dela, v boljših medsebojnih odnosih pri delu, v večji prilagodljivosti in mobilnosti kadrov pri delu.

Avtorica Marentič Požarnik (1978, str. 200) imenuje zunanje vrednotenje družbeno vrednotenje izobraževalnega procesa ali vrednotenje na makronivoju. V tako vrednotenje lahko koristno pritegnemo bivše študente – strokovnjake iz prakse, ki primerjajo pričakovanja in zahteve svojih delovnih področij s kvalifikacijami in usposobljenostjo, ki so jo pridobili med izobraževanjem, ter dajejo konstruktivne predloge.

Pri zunanjem vrednotenju izobraževanja je poudarek na vrednotenju učinkov in posledic neposredno v delovnem okolju, na delovnem mestu tistih izobraževancev, ki

so uspešno končali izobraževanje in usposabljanje. Nosilci in izvajalci izobraževanja tako dobijo povratno informacijo, koliko je znanje, ki so si ga izobraževanci pridobili, pomembno in uporabno v različnih delovnih okoljih. V svojih izobraževalnih programih lahko kaj spremenijo, dodajo ali ukinejo.

Merila zunanega vrednotenja izhajajo iz opredeljenih ciljev in potreb, ki jih izobraževalni dejavnosti zastavlja delovno okolje. Glavna merila zunanega vrednotenja so tedaj (Jereb v Možina et al, 1998, str. 206):

- zadovoljitev kadrovske razvojnih potreb,
- usklajenost programov in potreb,
- delovna uspešnost zaposlenih in
- prispevek k razvoju organizacije.

Pri izobraževanju uporabe IKT je poudarek predvsem na usklajenosti programov in potreb ter na delovni uspešnosti zaposlenih. Pomembno vprašanje vrednotenja izobraževanja na področju uporabe IKT je, koliko so zaposleni zaradi zadostnega znanja uporabe IKT delovno uspešnejši.

Z vrednotenjem delovne uspešnosti zaposlenih, ki so končali izobraževanja, ugotavljamo kratkotrajne posledice in učinke izobraževanja, medtem ko z vrednotenjem prispevka izobraževanja k razvoju organizacije ugotavljamo dolgotrajnejše vplive in ekonomske učinke izobraževanja. Delovno uspešnost lahko merimo z ustreznimi metodami na podlagi meril, kot so: doseganje načrtovanih ciljev, doseganje predpisane količine kakovosti dela in podobno.

Številne raziskave ekonomskih učinkov izobraževanja so pokazale visoko stopnjo korelacije med ekonomsko uspešnostjo in izobrazbo. Če se organizacije zavedajo in sprejmejo to vrednoto, potem imajo večje možnosti, da bodo uspešne na trgu, predvsem danes v obdobju vsesplošne globalizacije.

Če izobraževanci po končanem izobraževanju na svojem delovnem mestu pokažejo večjo prilagodljivost, večjo storilnost, če delo opravijo bolj kakovostno in so ustvarjalni in inovativni, potem izobraževanci in njihovi delodajalci izpolnijo svoja pričakovanja glede učinkov in posledic izobraževanja. Predvsem v času vedno večje konkurence na trgu morajo imeti organizacije takšne zaposlene, ki se znajo prilagajati novim zahtevam trga, opravljati delo bolj kakovostno kot konkurenca ter delovati ustvarjalno in kakovostno v primerjavi s konkurenco.

3.4 IZOBRAŽEVANJE V INFORMACIJSKI DRUŽBI

Za čas, v katerem trenutno živimo, sta značilna nagel razvoj znanosti in tehnike in sta skupaj z globalizacijo ena izmed najpomembnejših dejavnikov razvoja sodobne družbe. Imenujemo ga postindustrijska ali informacijska revolucija, le-ta pa povzroča prehod v informacijsko družbo.

Informacijsko družbo lahko opredelimo kot prihajajočo družbo, ki učinkovito in uspešno uporablja sodobne informacijske, komunikacijske in transportne tehnologije za ustvarjanje in nudenje cele vrste novih, informacijsko zasnovanih in podprtih proizvodov (izdelkov in storitev) (Kovačič, 1998, str. 19).

V informacijski družbi večina bruto domačega proizvoda (v nadaljnjem besedilu BDP) nastane s proizvodnjo in predvsem uporabo informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij. Kar pomeni, da se v informacijski družbi večina ljudi ukvarja z obdelavo informacij. Težišče ekonomskih aktivnosti in tehnoloških sprememb ni več proizvodnja materialnih dobrin, ampak obdelava informacij. Industrijska družba preide v informacijsko takrat, kadar večina vidikov narodnega gospodarstva postane odvisna od informacijske tehnologije. Večina zaposlenih dela v informacijskih poklicih, torej več z informacijami, signali, simboli, risbami ali slikami, kot pa z močjo in materialom.

V času, ko je Slovenija na prehodu v informacijsko družbo, se mi zdi zelo zanimiva in pomembna Bešterjeva (Berce et al, 2000, str. 61) ugotovitev glede uporabe IKT, da je bistvo informacijske družbe v "znati koristno uporabljati", ne samo "imeti tehnologijo".

Potrebni so ustrezni strokovnjaki, ki so pravzaprav temelj informacijske družbe. Nujen je poudarek, in to na vseh stopnjah izobraževanja od vrtca pa do doktorata in še naprej, na pridobivanju znanj uporabe IKT. Pomembne so aktualne izobraževalne vsebine in ustrezne izobraževalne oblike in metode. Podjetja in organizacije potrebujejo strokovnjake in zaposlene, ki bodo vso to sodobno tehnologijo znali tudi koristno uporabiti na svojem delovnem mestu.

Tudi avtorica Jerman Blažič (v Berce et al, 2000, str. 100) poudarja, da tehnologije informacijske družbe zahtevajo izjemno aktivne, šolane in razgledane ljudi-strokovnjake vseh strok. Tukaj je poudarek na vseh strokah, torej na interdisciplinarnem pristopu v prehodu v informacijsko družbo. Ne smemo pa pozabiti, da mora tehnologija informacijske družbe služiti predvsem gospodarstvu. Zaradi tega je toliko pomembno zunanje vrednotenje izobraževanja, predvsem na področju uporabe IKT.

Informacijska družba je prihajajoča družba, ki bo nadomestila industrijsko družbo. Poudarek je predvsem na uporabi IKT, kajti v informacijski družbi večina BDP nastane prav z uporabo le-te in vsi vidiki gospodarstva postanejo odvisni od nje. Ni prehoda v informacijsko družbo le z investiranjem v IKT, ampak je pomembno predvsem "znati koristno uporabljati" IKT. Informacijska družba se namreč ne bo zgodila sama od sebe, zgolj z nabavljanjem sredstev IKT. Nujen je strateški poudarek na izobraževanju, na aktualnih vsebinah in metodah. Hiter razvoj zahteva nenehno izobraževanje in prilagajanje.

Za uspešne družbe, predvsem pa za tiste v informacijski družbi, velja, da imajo (Modra knjiga, 2000, str. 12):

- v povprečju ljudi s čim višjo stopnjo splošne izobrazbe, pripravljene na izobraževanje skozi celotno življenjsko obdobje;
- lastno znanstveno, raziskovalno in inovacijsko tehnološko osnovo, katere razvoj in izvedba omogočata izboljšanje kvalitete življenja in ponudbo storitev in izdelkov z visoko stopnjo dodane vrednosti;
- lastno kulturno dediščino;
- zaposlene ljudi in podjetja s specifičnimi znanji in veščinami;
- izobraževalni sistem, ki omogoča učinkovit prenos znanja na naslednje generacije.

Za informacijsko družbo so značilne sodobne tehnologije, med njimi tudi IKT, ki omogočajo ljudem enostaven dostop do informacij, znanja in veščin. Ljudje se morajo usposobiti za uporabo sodobne tehnologije, s katero lažje pridobivajo znanje in veščine. To je naloga tudi izobraževalnega sistema. Medtem, ko so mlajše generacije že usposobljene za delo v informacijskem okolju, je potrebno starejše za to šele usposobiti.

Izobraževanje je eden izmed najpomembnejših dejavnikov prehoda v informacijsko družbo. Tega se morajo zavedati predvsem države, ki želijo dohiteti razvite države, ki so že v informacijski družbi ali pa tik pred vstopom vanjo.

Tudi Evropska unija se zaveda vloge izobraževanja in znanja v informacijski družbi, zato je sprejela Pobudo za elektronsko učenje (eLearning, 2005), ki vsebuje usmeritve namenjene izboljšavi IKT in vsebinam v sistemih izobraževanja. Učne vsebine, povezane z razvojem informacijske družbe je potrebno poenotiti in ustrezno dopolniti predmetnik v osnovnih in srednjih šolah ter v prvem letniku fakultet, tako da bo predmetnik pokrival celotno področje izobraževanja za informacijsko družbo. Za poenotenje izobraževalnega sistema je potrebno sprejeti izobraževalne načrte, ki vsebujejo nove učne metode, temelječe na IKT. Take učne vsebine so izrazito interdisciplinarne narave in zajemajo računalništvo, informatiko, telekomunikacije,

multimedije, komunikologijo, ustvarjanje in uporabo informacijskih virov, upravljanje z znanjem ter druga znanja, pomembna za na znanju temelječo družbo.

Pomen informacijske pismenosti na prehodu v informacijsko družbo narašča in njen vpliv na razvoj gospodarstva je nesporen. Zato se morajo tudi izobraževalni sistemi prilagoditi z novimi učnimi vsebinami in novimi, sodobnejšimi učnimi metodami. Informacijska pismenost ni možna brez izobraževanja na področju IKT. Za podjetja in organizacije je pomembno izobraževanje, ki omogoča učinkovito uporabo IKT na delovnem mestu zaposlenih.

4 INFORMACIJSKA IN KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA (IKT)

Med vsemi tehnologijami našega časa je prav razvoj IKT imel in še vedno ima največji vpliv na globalno gospodarstvo. V državah, ki so na prehodu v informacijsko družbo, uporabljajo IKT na najrazličnejših področjih, kot so: industrija, zdravstvo, izobraževanje, bančništvo, trgovina, šport, skratka skoraj ni področja, kjer se informacijska tehnologija ne bi uporabljala. Zaradi tega se morajo zaposleni izobraževati o uporabi IKT. Preden se seznanimo s pomenom, ki ga ima IKT za organizacije, si pogledjmo nekaj osnovnih pojmov v zvezi z IKT.

4.1 POJEM IKT

Enotna definicija glede IKT ne obstaja. Različni avtorji navajajo različne definicije, pač odvisno od tega, s katerega zornega kota gledajo na IKT. IKT v ožjem smislu predstavlja tehnološki del informacijskih sistemov v organizacijah. IKT zajema računalniško opremo, računalniške programe, telekomunikacije in ustrezne tehnike in postopke.

Na IKT pa moramo v informacijski družbi gledati v širšem smislu. Gričar (v Možina et al, 2002b, str. 621) ugotavlja, da so IKT sredstva in vedenje o obravnavanju podatkov: zbiranju, obdelovanju, hranjenju, posredovanju ter prenašanju podatkov in oblikovanju informacij.

Poglejmo še interpretacijo Senna (1997, str. 12), ki pravi, da se termin IKT uporablja za opisovanje širokega spektra stvari in sposobnosti, ki se uporabljajo pri ustvarjanju, shranjevanju in posredovanju podatkov in informacij. Meni, da so najpomembnejše komponente IKT: računalniki (strojna oprema, programska oprema, informacije), omrežja (strojna oprema, programska oprema, informacije) in "know-how (sposobnost, kako narediti nekaj boljše) (Senn, 1997, str. 20). ". IKT "know-how" zajema: dobro poznavanje IKT orodij; posedovanje spretnosti in veščin, ki so

potrebne za uporabo teh orodij; razumeti (vedeti), kdaj uporabiti IKT za reševanje problemov. Vse tri komponente so neločljivo povezane, kajti računalniki in omrežja so malo uporabni in učinkoviti, če jih ne znamo uporabljati oziroma ne vemo, kdaj in kako jih uporabiti.

IKT je tako dobra in učinkovita, kot je dober uporabnik "know-how". Namen IKT in njegova največja uporabnost sta v tem, da pomagata pri reševanju problemov, vzpodbujata ustvarjalnost ljudi, ki so z uporabo IKT bolj učinkoviti, kot pa bi bili, če IKT ne bi vključili v svoje aktivnosti. Več znanja uporabe IKT poseduje uporabnik, bolj koristno in uspešno lahko uporabi IKT na svojem delovnem mestu.

Pri definiciji IKT se ne smemo osredotočiti le na tehnično plat IKT, ampak moramo upoštevati tudi ljudi, predvsem uporabnike, ki bodo IKT uporabljali pri svojih aktivnostih, delu, na delovnem mestu. Zelo pomembno je izobraževanje na področju uporabe IKT. Uporabniki morajo vedeti predvsem, kdaj in kako uporabiti IKT pri svojem delu, da bodo učinkovitejši in uspešnejši.

4.2 SESTAVINE IKT

Večina avtorjev pri definiranju IKT navaja predvsem njene sestavine. Zato se je za razumevanje posameznih definicij potrebno podrobneje seznaniti z njimi. IKT je kombinacija strojne opreme, programske opreme in storitev, ki omogočajo zbiranje, obdelovanje, hranjenje, posredovanje in izmenjavo podatkov in informacij (slika 7).

Slika 7: Medsebojna povezanost sestavin IKT



Vir: Senn, 1997, str. 14

Strojna oprema (hardware)

Strojna oprema v najširšem smislu obsega (Gričar v Možina et al, 2002b):

- računalniško opremo,
- pisarniško opremo in
- opremo za prenos podatkov (telekomunikacijsko opremo).

Računalniška oprema zajema najrazličnejše računalnike, kot so osebni računalniki, delovne postaje, miniračunalniki, veliki računalniki, superračunalniki in pripadajoča oprema (tiskalniki, risalniki, optični čitalniki in podobno). Pisarniška oprema se nanaša na vso opremo, ki je lahko sestavni del pisarne (telefoni, kopirni stroji, telefaksi, elektronske table). Telekomunikacijsko opremo sestavljajo vsa sredstva za elektronsko prenašanje znakov. To so različne povezave (telefonski vodi, optična vlakna, radijski kanali, sateliti) in oprema (posebni računalniki, modemi, usmerjevalniki). Za uporabnika je pomembna celovita tehnologija telekomunikacij, kot so na primer lokalna omrežja (LAN) ali pa globalno omrežje, kot je internet. Internet je globalno omrežje, ki se razprostira preko kontinentov in združuje množico omrežij, ki so v internetu samostojna, med sabo pa komunicirajo z istim omrežnim jezikom. Prav razvoj interneta pa je omogočil razmah elektronskega poslovanja.

Programska oprema (software)

Programsko opremo sestavljajo (Gričar v Možina et al, 2002b):

- sistemska programska oprema, ki je namenjena delovanju strojne opreme, zagotavljanju njene učinkovitosti in varnosti delovanja ter delovanju telekomunikacijske strojne opreme;
- uporabniška programska oprema, ki jo lahko razdelimo na namensko uporabniško programsko opremo (rešitve za posamezne panoge oziroma za posamezna področja poslovnega delovanja, na primer obračun plač) in storitveno uporabniško programsko opremo (na primer programi za oblikovanje besedil, izdelavo predstavitev, preglednic ali spletnih strani).

Sistemska programska opremo računalnika predstavljajo tudi operacijski sistemi.

Operacijski sistem je zbirka programov, ki nadzira delovanje računalnika, in sicer (Damij, 2004, str. 60): izvajanje drugih programov v računalniku, komuniciranje s perifernimi enotami in uporaba prostora na disku oziroma drugih virov računalnika.

Delimo jih glede na število uporabnikov na:

- enouporabniške, enopravilne operacijske sisteme (MS-DOS),
- enouporabniške, večopravilne operacijske sisteme (Windows XP),
- večuporabniške, večopravilne operacijske sisteme (Unix).

Za zaposlene v podjetjih in organizacijah je bistveno, da znajo uporabiti funkcije systemske programske opreme, predvsem pa funkcije uporabniške programske opreme. Naloga poklicnih razvijalcev programske opreme pa je, da razvijejo takšno programsko opremo, ki je do uporabnika prijazna.

Storitve

Storitve obsegajo (Soubra v Verbič, 2001, str. 133):

- uvajanje in prilagajanje IKT opreme uporabnikom,
- storitve obdelave podatkov,
- omrežne storitve, ki obsegajo vzdrževanje komunikacijskih omrežij in nadzor letih,
- vzdrževanje strojne opreme, skupaj s popravili in namestitvijo novih sestavin.

Pri sestavinah IKT ne moremo mimo Sennove definicije (1997, str. 12), ki kot najpomembnejše komponente omenja poleg računalnikov in omrežij tudi nepogrešljive uporabnike. Medtem ko Soubra (v Verbič, 2001, str. 133) omenja le profesionalne uporabnike IKT, ki so odgovorni za pridobivanje, razvijanje, vzdrževanje ali delovanje strojne in programske opreme, ki pripada računalniškim sistemom ali komunikacijskim omrežjem, pa ne smemo pozabiti na vlogo končnih uporabnikov, ki uporabljajo IKT pri svojem delu ali v osebнем življenju. Storitve kot sestavina IKT niso same sebi namen, ampak so namenjene končnim uporabnikom.

Glede na vedno hitrejši razvoj IKT, saj lahko podoben obseg sprememb, ki smo jim bili priča v zadnjih 30 letih, v bodoče pričakujemo v polovico krajšem času, in ko težko sledimo novim dosežkom na tem področju, je nujno, da razvijalci IKT ne "pozabijo" na končne uporabnike. IKT je potrebno prilagoditi ljudem, ne pa zahtevati od ljudi, da se prilagodijo IKT-ju. Ko obravnavamo pojem IKT, ne smemo pozabiti na uporabnike, uporabniške programe in seveda na znanje, ki uporabnikom omogoča učinkovito uporabljati IKT.

4.3 POMEN IKT ZA ORGANIZACIJE

Za čas, v katerem živimo, so značilne nenehne in hitre spremembe, hkrati pa so te spremembe vedno bolj nepredvidljive. Organizacije se soočajo s vprašanjem, kako te spremembe čimbolj obvladati in jih izkoristiti za doseganje večje konkurenčnosti na trgu. Postati morajo bolj prilagodljive, če želijo doseči večjo uspešnost in učinkovitost. Zavedati se morajo, da jim je pri tem lahko v veliko pomoč prav IKT.

Informacijska tehnologija prinaša nove priložnosti. Organizacije jo bodo lahko izrabile za zavestno preoblikovanje, s čimer bodo dosegle večjo konkurenčnost, uspešnost in učinkovitost. Vendar se morajo organizacije zavedati, da brez poznavanja IKT ne bo

šlo. Za doseganje večje konkurenčnosti morajo organizacije izboljšati pristop do pridobivanja, posredovanja, uporabe in varovanja informacij.

Ne smemo pozabiti na pomen, ki ga ima IKT za elektronsko poslovanje organizacij. Gričar (v Možina, 2002, str. 634) je zapisal zanimivo trditev, da bodo v prihodnje organizacije poslovale elektronsko ali pa ne bodo poslovale.

Electronic Commerce Association (Electronic Commerce Association, 2005) definira elektronsko poslovanje kot kakršnokoli obliko poslovne ali administrativne transakcije oziroma izmenjave informacij z uporabo kakršnekoli IKT. Tudi Jerman-Blažič (2001, str. 13) pravi, da elektronsko poslovanje vključuje uporabo vseh oblik IKT v poslovnih odnosih. Sem sodijo trgovinske, proizvodne in storitvene organizacije in tudi ponudniki informacij, potrošniki in državna uprava.

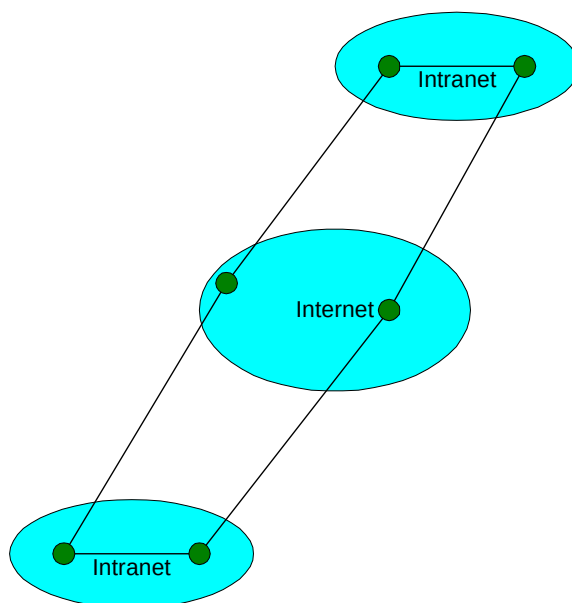
Organizacije bodo morale zaposlovati informacijsko pismene kadre oziroma izobraziti tiste, ki so v njih že zaposleni. Znati bodo morali uporabljati IKT, da bodo organizacije lahko elektronsko poslovale, in sicer (Jerman-Blažič, 2001, str. 13): pri povezovanju med potrošniki in organizacijami, pri notranjem poslovanju organizacije, pri poslovanju med organizacijami in pri poslovanju državne administracije med seboj in z občani. Senn (1997, str. 25) izpostavlja štiri najpomembnejše koristi, ki jih IKT prinaša organizacijam pri elektronskem poslovanju: hitrost, konsistentnost, natančnost in zanesljivost.

Organizacije se morajo zavedati, da jim elektronsko poslovanje ne glede na obliko povezovanja s poslovnimi partnerji prinaša neposredne koristi v obliki stalnega (Kovačič, 1998, str. 23):

- zniževanja stroškov nakupa,
- zniževanja obsega zalog,
- skrajševanja poslovnega cikla,
- razvijanja učinkovitejše in uspešnejše pomoči in povezovanja s svojimi odjemalci,
- zniževanja stroškov prodaje in trženja ter ustvarjanja novih tržnih priložnosti.

Oblike povezovanja s poslovnimi partnerji (slika 8) lahko temeljijo na internetu, extranetu ali intranetu. Intranet je omrežje, ki deluje znotraj enega podjetja, extranet pa je intranet, ki je preko interneta dostopen ozkemu krogu poslovnih partnerjev.

Slika 8: Extranet



Vir: Gričar v Možina et al, 2002b, str. 622

Če organizacije ne bodo elektronsko poslovale, potem ne bodo mogle postati konkurenčne drugim organizacijam na trgu. Če pa bodo želele poslovati elektronsko, potem ne bodo smele pozabiti na vedno hitreje razvijajočo in spreminjajočo se IKT. Zaposleni v organizacijah bodo morali znati uporabljati IKT pri svojem delu znotraj organizacije in pri poslovanju s poslovnimi partnerji (organizacijami, potrošniki, občani). Velik pomen elektronskega poslovanja zahteva od zaposlenih v podjetjih in organizacijah, da pridobivajo nova znanja uporabe najsodobnejše IKT. Pri tem pa imajo veliko vlogo izobraževanje in ustrezni izobraževalni programi (z ustreznimi vsebinami, izobraževalnimi oblikami, metodami in sodobnimi učnimi sredstvi in pripomočki).

5 IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI

5.1 OPREDELITEV IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV

Zaradi boljšega razumevanja opredelitve izobraževalnih programov je potrebno razložiti pojma: poklic in nomenklatura poklicev. Najprej si pogledjmo dve definiciji, ki opredeljujeta pojem poklic:

- poklic je smiselno zaokrožena celota znanja, sposobnosti, spretnosti in navad, ki posamezniku omogočajo, da opravlja dela in naloge določene zahtevnosti na nekem delovnem področju neke dejavnosti (Jereb, 1998, str. 19);

- poklic je posebno področje človekovega delovanja za pridobitev življenjskih sredstev; mnogokrat pa je tudi način socialne afirmacije posameznika v okolju (Ferjan, 1999, str. 46).

Nomenklatura poklicev obsega seznam poklicev, raven zahtevnosti dela in tipična dela v okviru posameznega poklica. To je dokument, ki združuje več poklicev in določa naziv poklicne ali strokovne izobrazbe.

Če upoštevamo definicijo izobraževanja, ki pravi, da je izobraževanje permanenten proces, v katerem se prepletajo izobraževanje, usposabljanje in izpopolnjevanje, potem ločimo dve vrsti izobraževalnih programov:

- programe za pridobitev poklicne in strokovne izobrazbe in
- programe za izpopolnjevanje in specializacijo.

Izobraževalni programi za pridobitev poklicne in strokovne izobrazbe omogočajo pridobiti javno veljavno izobrazbo, in sicer za več sorodnih poklicev oziroma za širša področja dela v stroki. Omogočajo pridobiti ustrezna znanja in sposobnosti tako za začetek dela v določeni stroki ali dejavnosti kot za nadaljevanje izobraževanja. Vsebino in metodologijo izdelave pa določa zakon. Programi za izpopolnjevanje izhajajo iz neposrednih potreb dela in zaposlenim omogočajo spoznavanje in obvladovanje novih spoznanj in dosežkov. Programi za specializacijo pa omogočajo predvsem nadgrajevanje in poglobljanje strokovnega znanja in sposobnosti zaposlenih za neko ozko področje dela.

5.2 SESTAVINE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV

Izobraževalni programi vsebujejo splošni in posebni del.

Splošni del vsebuje:

- ime programa,
- cilje vzgoje in izobraževanja,
- trajanje izobraževanja,
- obvezne načine preverjanja in ocenjevanja znanja,
- pogoje za vključitev,
- pogoje za napredovanje in dokončanje izobraževanja.

Posebni del vsebuje:

- predmetnik z navedbo modulov ter obveznih in izbirnih predmetov z obsegom ur, določenih s programom, ter izbirnih predmetov, ki jih določi šola,
- predmetne kataloge znanja in izpitne kataloge,
- izvedbo izobraževalnega programa,

- znanje, ki ga morajo imeti izvajalci posameznega predmeta,
- delitev dijakov v skupine in sodelovanje laborantov.

5.3 VRSTE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV

Izobraževalni programi poklicnega in strokovnega izobraževanja omogočajo pridobiti javno veljavno izobrazbo, in sicer (Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju, 1996):

- nižje poklicne izobrazbe,
- srednje poklicne izobrazbe,
- srednje strokovne izobrazbe in
- višje strokovne izobrazbe.

Programi poklicnega izpopolnjevanja in usposabljanja omogočajo poglobljanje in razširjanje poklicnih znanj ter prekvalifikacijo na isti stopnji poklicne oziroma strokovne izobrazbe, lahko pa tudi specializacijo na ožjem poklicnem ali strokovnem področju. S specializacijo se lahko pridobi poklicna oziroma strokovna izobrazba za nov poklic (Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju, 1996).

Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju, 1996) določa, da se izobraževalni programi oblikujejo na podlagi nomenklature poklicev.

Nomenklatura poklicev je torej povezovalni člen med poklici na trgu dela in izobraževalnimi programi ter obvezna podlaga vsakemu izobraževalnemu programu, ki je nastal po sprejetju Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju. Od leta 2002 pa nomenklaturu poklicev nadomešča naprednejši dokument, to je poklicni standard. Za razliko od nomenklature poklicev se poklicni standard pripravlja za posamezen poklic .

Poklicni standard se pripravi na podlagi profila poklica in je podlaga za (Center RS za poklicno izobraževanje, 2005):

- program oziroma programske module kot dele poklicnega in strokovnega izobraževanja ali/in
- katalog standardov strokovnih znanj in spretnosti za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije (z neposrednim preverjanjem ali na podlagi listin).

Poklicna kvalifikacija je delovna, poklicna oziroma strokovna usposobljenost, potrebna za opravljanje poklica ali posameznih sklopov nalog v okviru poklica na določeni ravni zahtevnosti (Izhodišča za pripravo izobraževalnih programov nižjega

in srednjega poklicnega izobraževanja ter srednjega strokovnega izobraževanja, 2001).

Poklicni standard vsebuje naslednje prvine (Izhodišča za pripravo izobraževalnih programov nižjega in srednjega izobraževanja ter programov srednjega strokovnega izobraževanja, 2001):

- ime in kodo poklica,
- raven zahtevnosti,
- poklicne kompetence ter
- opis poklicnega standarda, ki vsebuje: področje dela, ključna dela, znanje in spretnosti.

Novost pri poklicnih standardih v primerjavi z nomenklaturo poklica je predvsem v poklicnih kompetencah, na podlagi katerih se oblikujejo poklicni standardi. Poklicne kompetence so znanja, spretnosti in zmožnosti, ki so potrebne za opravljanje nekega dela.

Zakon o visokem šolstvu (Zakon o visokem šolstvu, 1993) opredeljuje, da se javno veljavna izobrazba pridobi tudi po **študijskih programih za pridobitev izobrazbe**, in sicer:

a) dodiplomski

- za pridobitev visoke strokovne izobrazbe,
- za pridobitev univerzitetne izobrazbe;

b) podiplomski

- za pridobitev specializacije,
- za pridobitev magisterija,
- za pridobitev doktorata znanosti.

Izobraževalni program gimnazije pripravlja dijake za nadaljevanje izobraževanja, spodbuja ustvarjalnost ter razvija znanje in osebnostne lastnosti.

5.4 PROGRAMI ZA PRIDOBITEV VIŠJE STROKOVNE IZOBRAZBE

Višje strokovno izobraževanje spada v tako imenovano terciarno izobraževanje, kamor prištevamo še visokošolsko izobraževanje. Ime terciarno izobraževanje izhaja iz mednarodne klasifikacije izobraževanja ISCED (International Standard Classification of Education), ki jo je UNESCO izdal z namenom, da bi olajšal primerjavo med raznolikimi izobraževalnimi sistemi v posameznih državah.

Mednarodna klasifikacija izobraževanja deli sistem na sedem stopenj:

- stopnja 0: pred-primarno izobraževanje,
- stopnja 1: primarno izobraževanje ali prva stopnja osnovnega izobraževanja,

- stopnja 2: nižje sekundarno izobraževanje ali druga stopnja osnovnega izobraževanja
- stopnja 3: višje sekundarno izobraževanje,
- stopnja 4: po-sekundarno izobraževanje (ne-terciarno izobraževanje),
- stopnja 5: prva stopnja terciarnega izobraževanja,
- stopnja 6: druga stopnja terciarnega izobraževanja.

Kot je razvidno iz klasifikacije sestavljata terciarno izobraževanje (imenovano tudi kot tretja raven izobraževanja) zadnji dve stopnji. Stopnja 5 po ISCED omogoča pridobiti višješolsko, visokošolsko in univerzitetno izobrazbo. Stopnja 6 po ISCED pa omogoča pridobiti specialistično, magistrsko izobrazbo in izobrazbo na ravni doktorata kot najvišjo akademsko stopnjo. Višje strokovno izobraževanje nastopa kot del stopnje 5, v ISCED 1997 imenovano kot stopnja 5B, kjer traja izobraževanje manj kot 3 leta in je zelo praktično in poklicno naravnano.. Združenje EURASHE (The European Association of Institutions in Higher Education) ga imenuje "krajše terciarno izobraževanje" (angl. "tertiary short cycle education"). V primerjalni študiji združenja EURASHE (EURASHE, 2003), ki je bila pripravljena za konferenco ministrov, pristojnih za visoko šolstvo, je prikazano tudi višje strokovno izobraževanje v Sloveniji (Ministrstvo za šolstvo in šport, 2005). Priporoča, naj bo kratko terciarno izobraževanje upoštevano v bolonjskem procesu. Za zagotovitev tega pa je potrebno razvijati kreditni sistem, prilogo k diplomi, akreditacijo programov in sistem kakovosti.

Glede na razvoj višješolskega izobraževanja v Sloveniji in v Evropi je bila potrebna sprememba na področju višješolske zakonodaje. Zakonodaja ni zagotavljala uresničevanja ciljev, opredeljenih z Bolonjsko deklaracijo, ki je skupna deklaracija evropskih ministrov za izobraževanje, zbranih v Bologni 19. junija 1999 (Univerza v Ljubljani, 2005). Ti cilji so: prepoznavnejša umestitev višjega strokovnega izobraževanja v terciarno izobraževanje, ureditev položaja višjih šol in razvoj instrumentov kot so: kreditni sistem, priloga k diplomi in zagotavljanje kakovosti (Ministrstvo za šolstvo in šport, 2005). Sprejem Zakona o višjem strokovnem izobraževanju (2004) je zapolnil vrzeli na tem področju. Upoštevana je struktura v terciarnem izobraževanju (ISCED1997) in njegova ureditev v drugih državah Evropske unije, še posebej njegovi kratki 2-letni programi.

Izobraževalni programi (v nadaljnjem besedilu študijski programi) višjega strokovnega izobraževanja so izrazito poklicno, praktično in kompetenčno naravnani. Kar 40 % programa je namenjenega praktičnemu usposabljanju v podjetjih. Podlaga za nastanek študijskih programov so poklicni standardi, ki morajo biti primerljivi zaradi prostega pretoka oseb in priznavanja poklicnih kvalifikacij v državah Evropske unije.

Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (2004) določa tudi, da splošni del študijskega programa vsebuje tudi:

- opredelitev splošnih in poklicnih kompetenc, ki se pridobijo;
- pogoje za prehajanje med programi;
- podatke o mednarodni primerljivosti programa;
- podatke o povezanosti s programi drugih šol v skupnem evropskem višješolskem prostoru;
- naziv strokovne izobrazbe.

Posebni del pa vsebuje še predmetnik z ovrednotenjem študijskih obveznosti po evropskem prenosnem kreditnem sistemu – ECTS (European Credit Transfer System). Študijski program se lahko oblikuje za več poklicnih standardov, v tem primeru se oblikujejo moduli.

V Izhodiščih za pripravo izobraževalnih programov v višjih strokovnih šolah (1997) je navedeno, da zasnova študijskih programov višjih strokovnih šol dosledno izhaja iz povezovanja zahtev razvoja stroke in zahtev dela. Zaradi uskladitve izhodišč z novim Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju (2004) je delovna skupina projekta "Prenova in dopolnitev programov višjih šol", ki ga za konzorcij šolskih centrov izvaja Šolski center Novo mesto, oblikovala predlog sprememb izhodišč za pripravo višješolskih študijskih programov, pri čemer je upoštevala cilje Bolonjske deklaracije in nekatere formalne zahteve Zakona o višjem strokovnem izobraževanju (2004), in sicer najpomembnejša:

- kreditno ovrednotenje študijskih obveznosti po ECTS in
- modularna sestava programov.

Posamezni letnik višješolskega študijskega programa bo ovrednoten s 60 kreditnimi točkami, celoten program pa s 120 kreditnimi točkami. Program traja 2 leti. Novost bodo tudi študijski programi za izpopolnjevanje, ovrednoteni z najmanj 10 in največ 35 kreditnimi točkami, in skupni študijski programi, ki jih bo izvajalo več šol skupaj.

Usmeritve na področju višjega strokovnega izobraževanja so praktična, poklicna in kompetenčna naravnost, kar omogoča diplomantom začetek dela na delovnem mestu in poglobljanje tega znanja oziroma prilagajanje novim spoznanjem in dosežkom. Prenova programov višjih šol gre v smeri doseganja ciljev Bolonjske deklaracije, predvsem kreditno ovrednotenje študijskih obveznosti, kar bi omogočalo prehodnost med programi in mednarodno primerljivost programov.

5.5 IZOBRAŽEVALNA PROGRAMA POSLOVNI SEKRETAR IN KOMERCIALIST

5.5.1 POSLOVNI SEKRETAR

Izobraževalni program Poslovni sekretar je opredeljen v posebni brošuri Ministrstva za šolstvo in šport (Izobraževalni programi, 1999). Cilj izobraževalnega programa je pridobitev višje strokovne izobrazbe za poslovne sekretarje oziroma sekretarke. Študentje si pridobijo široko in poglobljeno strokovno-teoretično in praktično uporabno znanje iz organizacije in sodobnega pisarniškega poslovanja. Program je bil oblikovan na podlagi nomenklature poklicev (Pravilnik o nomenklaturi poklicev, 1998), ki pa ga je leta 2002 nadomestil naprednejši dokument poklicni standard.

Glavne značilnosti dela poslovnega sekretarja so:

- samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu;
- časovno razporejanje delovnih obveznosti vodstvenih in strokovnih delavcev;
- skrb za uresničevanje sprejetih odločitev svojih nadrejenih;
- pripravljanje in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljanje gradiv in informacij;
- sodelovanje pri kadrovskih dejavnostih za zaposlene;
- sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije;
- vodenje poslovne korespondence in evidence stroškov poslovne organizacije;
- vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti;
- upoštevanje delovnega protokola in poslovnega bontona, ker gre za stalno komuniciranje s poslovnimi partnerji, domačimi in iz tujine.

Diplomant/diplomantka si po uspešno zaključenem izobraževalnem programu in zagovoru diplomske naloge poglobi in razširi temeljna znanja s področja ekonomije in ekonomike podjetja, računovodstva in financ ter menedžmenta. Obvlada poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku in doseže višjo raven znanja prvega in drugega tujega jezika ter pridobi osnove uspešnega komuniciranja s poslovnimi partnerji. Nauči se samostojno voditi pisarniško poslovanje in se usposobi za samostojno načrtovanje, organiziranje in vodenje delovnih postopkov v pisarni ter zna učinkovito uporabljati sodobno informacijsko tehnologijo v pisarni. Prav tako razširi in poglobi znanje na področju računalništva in informatike, spozna pravne predpise, gospodarsko in upravno ureditev ter pravne osnove poslovanja podjetja.

Predmetnik izobraževalnega programa vsebuje 13 predmetov in praktično izobraževanje (tabela 2). Izobraževanje se izvaja v obliki predavanj, seminarskih in laboratorijskih vaj. Vsako študijsko leto obsega 34 tednov izobraževalnega dela, in

sicer 24 tednov strokovno-teoretičnega izobraževanja in 10 tednov praktičnega izobraževanja. Za odrasle se izvajanje programa organizacijsko prilagodi.

Tabela 2: Predmetnik izobraževalnega programa Poslovni sekretar

Predmetnik	1. letnik			2. letnik			Skupaj ur
SKUPNI PREDMETI	PR	SV	LV	PR	SV	LV	
Poslovno sporazumevanje v tujem jeziku – angleščina/nemščina	32	32	32				96
Psihologija dela	48	24	24				96
Ekonomika in management podjetja	60	24	24				108
Skupaj	300						
TEMELJNI STROKOVNOTEORETIČNI PREDMETI							
Gospodarsko pravo	45	20					65
Računalništvo in informatika	48	14	24				86
Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku				30	30	34	94
Organizacija poslovanja	55	34					89
Računovodstvo in finančno poslovanje	40	10	10				60
Javna uprava				40	20		60
POSEBNI STROKOVNO-TEORETIČNI PREDMETI							
Poslovno sporazumevanje v tujem jeziku – angleščina /nemščina				40	40	40	120
Sodobno pisarniško poslovanje				40	34	44	118
Koncepti in veščine komuniciranja				30	40	38	108
Računalniški praktikum				10	20	70	100
Skupaj				446			
SKUPAJ UR TEORETIČNEGA IZOBRAŽEVANJA							
Praktično izobraževanje (PRI)	400			400			800
SKUPNO ŠTEVILO UR	1000			1000			2000

Vir: Ministrstvo za šolstvo in šport, 1999

5.5.2 KOMERCIALIST

Izobraževalni program Komercialist je opredeljen v posebni brošuri Ministrstva za šolstvo in šport (Izobraževalni programi, 2000). Cilj izobraževalnega programa je izobraziti ekonomiste komercialnega poslovanja z dovolj širokim strokovno teoretičnim in praktično uporabnim znanjem. Program je bil oblikovan na podlagi nomenklature poklicev (Pravilnik o nomenklaturi poklicev, 1998; Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o nomenklaturi poklicev, 2000), ki pa ga je leta 2002 nadomestil naprednejši dokument poklicni standard.

Glavne značilnosti dela komercialista so:

- načrtovanje, organiziranje, vodenje in nadziranje poslovnih procesov v organizacijski enoti;
- raziskovanje in ocenjevanje tržišča;
- načrtovanje, vodenje in organiziranje delovnih postopkov nabave in prodaje blaga;
- načrtovanje, organiziranje in nadziranje opravljanja trgovinskih storitev;
- analiziranje delovnih postopkov ter uvajanje organizacijskih in tehnoloških sprememb;
- načrtovanje, vodenje in usklajevanje priprave oglaševalskih akcij;
- sestavljanje gospodarskih pogodb;
- urejanje odnosov s poslovnimi partnerji in reševanje reklamacij;
- pripravljanje statističnih podatkov in izdelava poročil;
- organiziranje in zagotavljanje izvajanja ekoloških, tehničnih, varnostnih predpisov in sistema celovite kakovosti;
- prenašanje znanja, spretnosti in izkušenj – mentorstvo.

Med izobraževanjem si študenti poglobijo znanje iz komercialnega poslovanja. Poleg tega dopolnijo znanje iz podjetništva, trženja, vodenja, financ in trgovinskega prava. Izpopolnijo si znanje tujih jezikov ter pridobijo ustrezno psihološko znanje ter znanje in sposobnosti za poslovno komuniciranje in poznavanje blaga.

Predmetnik izobraževalnega programa vsebuje 16 predmetov in praktično izobraževanje (tabela 3). Izobraževanje se izvaja v obliki predavanj in seminarskih vaj. Vsako študijsko leto obsega 34 tednov izobraževalnega dela, in sicer 24 tednov strokovno-teoretičnega izobraževanja in 10 tednov praktičnega izobraževanja. Za odrasle se izvajanje programa organizacijsko prilagodi.

Tabela 3: Predmetnik izobraževalnega programa Komerčialist

Predmet	1. letnik	2. letnik	Skupaj
SKUPNI STROKOVNI PREDMETI			
Strokovna terminologija v tujem jeziku I – angleški/nemški	96		96
Strokovna terminologija v tujem jeziku II – angleški/nemški		96	96
Psihologija prodaje	84		84
Poslovno komuniciranje		72	72
Skupaj	180	168	348
TEMELJNI SKUPNI PREDMETI			
Poslovanje	108		108
Poslovna matematika s statistiko	84	24	108
Informatika v komercialnem poslovanju	72		72
Trgovinsko poslovanje	84		84
Gospodarsko pravo	72		72
Skupaj	420		420
POSEBNI STROKOVNI PREDMETI			
Trženje		96	96
Blago in storitve		96	96
Organizacija in logistika poslovanja		72	72
MODULNI PREDMETI			
MODUL 1 (FINANČNI)			
Finance		96	96
Stroškovno računovodstvo		72	72
MODUL 2 (PODJETNIŠKI)			
Podjetništvo		96	96
Kultura podjetja		72	72
Skupaj z modulom 1		432	432
Skupaj z modulom 2		432	432
PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE			
Praktično izobraževanje	400	400	800
Skupno število ur	1000	1000	2000

Vir: Ministrstvo za šolstvo in šport, 2000

5.6 PREDMETI S PODROČJA UPORABE IKT

V izobraževalnih programih Poslovni sekretar in Komerčialist so trije predmeti s področja uporabe IKT: računalništvo in informatika (v nadaljnjem besedilu RAI) ter informatika v komercialnem poslovanju (v nadaljnjem besedilu IKP), ki se izvajata v

1. letniku in računalniški praktikum (v nadaljnjem besedilu RPK), ki se izvaja v 2. letniku.

Pri predmetih RAI ter IKP poteka izobraževalno delo v obliki predavanj, seminarskih in laboratorijskih vaj. Na predavanjih se uporablja predvsem frontalna izobraževalna oblika, na seminarskih in laboratorijskih vajah pa individualna izobraževalna oblika ali delo v dvojicah, kjer si pridobivajo sposobnost samoorganiziranosti. Predavatelj je postavljen v vlogo svetovalca. Pri frontalni obliki na predavanjih se uporabljajo pasivne izobraževalne metode, kjer predavatelj nastopa kot posredovalec informacij (predavanje, pojasnjevanje, opisovanje). Uporabljajo pa se tudi pasivno-aktivne metode (metoda razgovora, diskusije, proučevanje primerov). Za izobraževanje uporabe IKT je pomembno, da predavatelj frontalno obliko izobraževanja kombinira s pasivno-aktivnimi metodami, da lahko študenti, ki že imajo določene izkušnje in znanje, le-to posredujejo drugim študentom.

Za laboratorijske in seminarske vaje je značilna individualna izobraževalna oblika ali delo v dvojicah. Uporabljajo se aktivne izobraževalne metode, predvsem delo z računalnikom in projektna metoda.

Študentje si razširijo in poglobijo znanje o informatiki in računalniški tehnologiji; spoznajo in razumejo pomen poslovne informatike v poslovnih sistemih; se seznaniijo z uporabnostjo računalniških orodij v delovnem procesu; znajo samostojno uporabljati računalnik pri delu in študiju; se usposobijo za pravilno izbiro in uporabo ustreznih računalniških orodij; si razvijajo sposobnosti za samostojno učenje in poglobljanje znanja; si razvijajo natančnost, vztrajnost in samoiniciativnost, razumejo elektronsko poslovanje, spoznajo načine zagotavljanja varnosti in zaščite podatkov pri elektronskem poslovanju, spoznajo storitve, ki jih ponuja internet in spoznajo sodobne načine komuniciranja in poslovanja (Izobraževalni programi, 1999; 2000). Predavanja se izvajajo v predavalnici, opremljeni z avdiovizualnimi pripomočki in v računalniški učilnici za največ 15 študentov. Predmet RAI se povezuje z ostalimi strokovnimi predmeti, in sicer: organizacijo poslovanja, računovodstvom in finančnim poslovanjem, sodobnim pisarniškim poslovanjem ter računalniškim praktikumom, predmet IKP pa s poslovnim komuniciranjem, gospodarskim pravom, podjetništvom ter trženjem.

Pri predmetu RPK poteka izobraževalno delo prav tako v treh oblikah: kot predavanja, seminarske vaje in laboratorijske vaje. Poudarek je na laboratorijskih vajah, saj se 70% izobraževalnega dela izvaja v specializirani računalniški učilnici. Značilna je individualna izobraževalna oblika ali delo v dvojicah. Uporabljajo se aktivne izobraževalne metode, predvsem delo z računalnikom in projektna metoda. Tudi predavanja ne potekajo v frontalni obliki, ampak v skupinski obliki, ko celotna

skupina študentov aktivno komunicira s predavateljem, daje svoje predloge in posreduje svoj pogled na reševanje problemov s pomočjo IKT.

Študentje se usposobijo za samostojno rabo računalnika pri vsakdanjem delu in samostojno uporabo računalniških programskih paketov za oblikovanje besedil in preglednic; osvojijo tehniko 10-prstnega tipkanja; znajo delati s tiskalnikom; znajo oblikovati besedila v slovenskem in tujih jezikih in druge korespondenčne izdelke; se usposobijo za delo z internetom ter uporabo elektronske pošte; se usposobijo za uporabo računalniških programov iz računovodstva in finančnega poslovanja; si razvijajo natančnost, vztrajnost, storilnostno usmerjenost in znajo oblikovati reklamno besedilo (Izobraževalni programi, 1999). Predmet je vsebinsko povezan z nekaterimi ostalimi predmeti, in sicer: poslovnim sporazumevanjem v tujem jeziku, računalništvom in informatiko v celoti, poslovnim sporazumevanjem v slovenskem jeziku, računovodstvom in finančnim poslovanjem ter sodobnim pisarniškim poslovanjem.

Pomembno je, da študenti osvojijo teoretične vsebine s področja IKT, vendar je za njihovo poklicno pot nujno tudi, da se izobrazijo tudi za praktično uporabo IKT, kar pa je zagotovljeno s seminarskimi in laboratorijskimi vajami, kjer študenti uporabljajo IKT za reševanje različnih praktičnih problemov ter s predavanji strokovnjakov iz prakse, tako poklicnih informatikov kot tistih, ki IKT samo uporabljajo pri svojem delu.

5.6.1 IZOBRAŽEVALNE VSEBINE PRI PREDMETIH RAI, IKP IN RPK

Vsebine, ki se obravnavajo pri predmetih s področja uporabe IKT so prikazane v tabeli 4. Z njimi si študenti razširijo in poglobijo znanje na področju računalništva in informatike, diplomanti pa znajo učinkovito uporabljati sodobno informacijsko in komunikacijsko tehnologijo na svojem delovnem mestu.

Tabela 4: Vsebine pri predmetih RAI, IKP in RPK

Vsebine izobraževanja pri predmetih	Predmet
Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	RAI, IKP
Poznavanje osnov računalniškega sistema	RAI, IKP
Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog (npr. Vodenje kadrovske evidence)	RAI, IKP
Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja WINDOWS	RAI, IKP
Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku (npr. Raziskovalec)	RAI, IKP
Povezanost računalnikov v omrežje	RAI, IKP
Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami,	RAI, IKP

s CD-ji)	
Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	RAI, IKP, RKP
Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	RAI, IKP
Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	RAI, IKP
Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	RAI, IKP
Uporaba urejevalnika besedil (Word)	RAI, IKP
Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	RAI, IKP
Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	RAI, IKP
Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	RAI, IKP
Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	RAI, IKP
Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	RAI, IKP
Pomen sodobnih pisarniških sistemov	RAI, IKP
Pregledovanje spletnih strani	RAI, IKP
Obvladovanje iskanja po Internetu	RAI, IKP
Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	RAI, IKP
Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov (npr. Google, Yahoo, Najdi, Matkurja)	RAI, IKP
Črpanje podatkov z Interneta	RAI, IKP
Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu (npr. s programom FrontPage)	RKP
Obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)	RKP

Pomembno je, da si z njimi študenti razširijo in poglobijo znanje na področju računalništva in informatike, diplomanti pa znajo na svojem delovnem mestu učinkovito uporabiti sodobno IKT, kajti potrebe po informacijskih in komunikacijskih storitvah se stalno povečujejo. Zato je potrebno ugotoviti usklajenost vsebin izobraževanja s pričakovani delodajalcev, ali je znanje, ki so si ga študenti pridobili na višji strokovni šoli pomembno in uporabno v praksi, in sicer tako z vidika delodajalcev kot diplomantov samih.

5.6.2 NAČIN DELA PRI POSAMEZNIH IZOBRAŽEVALNIH VSEBINAH

Izobraževanje vsebin pri predmetih RAI, IKP in RPK se izvaja izključno v specializiranih učilnicah, ki so opremljene z računalnikom, dostopom do interneta in ostalimi multimedijskimi napravami. Vse laboratorijske in seminarske vaje pa se izvajajo v specializiranih računalniških učilnicah opremljenih z računalniškim omrežjem in dostopom do interneta, kjer vsak študent samostojno uporablja IKT. Vsekakor pa je pri vseh vsebinah poudarek na skupinskih oblikah in na metodi dela z računalnikom.

Pri izobraževalnih vsebinah kot so: **poznavanje osebnih računalnikov in merila za pravilno izbiro pri nakupu**, **poznavanje osnov računalniškega sistema, informacijski sistem in njegova vloga v podjetju**, **sodelovanje pri izbiranju programske opreme**, **poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu**, **pomen sodobnih uporabniških sistemov** poteka izobraževanje pretežno v frontalni obliki, ki pa se kombinira s pasivno-aktivnimi metodami kot so razgovor, diskusija in proučevanje primerov.

Pri izobraževalni vsebini **poznavanje osebnih računalnikov in merila za pravilno izbiro pri nakupu** se kombinirajo pasivno-aktivne metode s projektno metodo. Pri vsebini **povezanost računalnikov v omrežje** se uporablja skupinska izobraževalna oblika, in sicer se pri tem največ uporablja projektna metoda.

Pri izobraževalni vsebini **sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju** povabimo strokovnjaka iz podjetja ali organizacije, ponavadi je to vodja ali direktor informatike.

Pri vseh ostalih izobraževalnih vsebinah, ki se nanašajo na uporabo namenske ali storitvene programske opreme, pa se izvajajo s pomočjo individualnih metod, dela v dvojicah ali projektnimi metodami. Vse omenjene metode so kombinirane z metodo dela z računalnikom.

Pri izobraževanju uporabe IKT je potrebno izbirati takšne izobraževalne oblike in metode, ki omogočajo študentom, da si pridobijo praktično in kompetenčno znanje, ki jim omogoča začetek dela s pomočjo uporabe IKT in nadgradnjo ter prilagajanje znanja novim spoznanjem, dosežkom in potrebam podjetja ali organizacije.

6 RAZISKAVA

6.1 OPREDELITEV PROBLEMA IN CILJI RAZISKAVE

Na prehodu v informacijsko družbo se tudi izobraževalne organizacije soočajo z vedno večjo konkurenco. Vedno bolj se morajo prilagajati zahtevam trga, da bodo lahko pridobile čim več dijakov in študentov. Ni pomembno samo znanje, ampak je vedno bolj pomembno tudi, da znajo tisti, ki so si to znanje pridobili, to uporabiti tudi v praksi. Izobraževalna programa Poslovni sekretar in Komerčialist na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec sta izrazito poklicno naravnana. Oblikovana sta na podlagi poklicnih standardov in velik del izobraževanja je namenjen usposabljanju v podjetjih. Delodajalci pričakujejo, da bodo znanja, ki si jih bodo študenti pridobili, uporabna in zadostna ter da bodo z njimi lažje reševali konkretne probleme na delovnem mestu. Ker pa zaposleni na svojih delovnih mestih potrebujejo vedno več znanja o IKT in njeni uporabi, morajo tudi diplomanti, ki zaključijo študij v izobraževalnih programih Poslovni sekretar in Komerčialist, ta znanja imeti. Kot predavateljico predmetov za uporabo IKT me zanima, ali so vsebine, ki jih študenti osvojijo, usklajene s pričakovanji delodajalcev, ali diplomanti znanja, ki jih pridobijo, lahko uporabijo na svojem delovnem mestu. Da ne bi o tem zgolj ugibala, sem se odločila za zunanje vrednotenje izobraževanja. Pri raziskavi sem vrednotila izobraževanje po končanem izobraževanju in usposabljanju, pri tem me je zanimalo predvsem, kakšna je delovna učinkovitost diplomantov višje strokovne šole kasneje, na njihovem delovnem mestu.

Odgovore na zastavljena vprašanja želim dobiti tako od diplomantov kot od delodajalcev, ki so diplomante zaposlili na delovnih mestih v podjetjih, ki se ukvarjajo z različnimi dejavnostmi. Le primerjava obeh vidikov bo dala relevantne rezultate, na podlagi katerih bomo lahko na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec oblikovali vsebine pri predmetih za uporabo IKT tako, da bodo z njimi zadovoljni tako delodajalci kot diplomanti naše šole.

Osnovni cilj raziskave je ugotoviti pomembnost in uporabnost izobraževanja pri predmetih s področja uporabe IKT z vidika diplomantov in njihovih neposredno nadrejenih na delovnem mestu, kjer so zaposleni ter primerjava rezultatov. Na podlagi teh ugotovitev bomo na višji strokovni šoli lahko prilagodili vsebine, metode in oblike izobraževanja, ki bodo pripomogle k čim večji usklajenosti vsebin s pričakovanji delodajalcev; diplomantom pa bomo omogočili lažje in boljše opravljanje svojega dela na delovnem mestu. Tako sem raziskavo razdelila na dva dela:

- raziskava o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT **z vidika diplomantov**, ki so zaključili šolanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec;

- raziskava o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT z vidika delodajalcev, ki so zaposlili diplomante Višje strokovne šole Slovenj Gradec.

6.2 METODOLOGIJA

Podatke za raziskavo o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov, ki so zaključili šolanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec in z vidika delodajalcev, ki so zaposlili diplomante Višje strokovne šole Slovenj Gradec, sem pridobila z metodo ankete. Za anketo kot metodo raziskovanja sem se odločila, ker omogoča kvantitativne podatke, ki jih lahko statistično obdelamo. Kvantitativne podatke omogočajo vprašanja zaprtega tipa. Anonimnost, ki sem jo zagotovila anketirancem, je poskrbela za objektivnost rezultatov raziskave.

6.3 RAZISKAVA O POMEMBNOŠTI IN UPORABNOŠTI IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH IKT Z VIDIKA DIPLOMANTOV IN DELODAJALCEV

6.3.1 DOGOVOR Z VODSTVOM VIŠJE STROKOVNE ŠOLE SLOVENJ GRADEC

Najprej sem si pridobila soglasje vodstva Višje strokovne šole Slovenj Gradec, da lahko pri raziskavi uporabim osebne podatke diplomantov višje strokovne šole v programu Poslovni sekretar in Komercialist, ki jih ima šola shranjene v svoji podatkovni bazi; in sicer naslove stalnega bivališča in telefonske številke. Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (Zakon 2004) določa, da se smejo osebni podatki študentov pri izdelavi statističnih analiz uporabljati in objavljati tako, da identiteta študenta ni razvidna. Tako so mi omogočili, da sem lahko vzpostavila prvi stik z diplomanti in jim razložila namen raziskave, v katero bodo vključeni.

6.3.2 DOGOVOR Z DELODAJALCI

V raziskavo sem vključila neposredno nadrejene diplomantom višje strokovne šole, ker sem želela primerjati njihova stališča in mnenja z mnenji in stališči diplomantov. Pred anketiranjem sem si morala pridobiti dovoljenje delodajalcev, da lahko anketiram njihove zaposlene (diplomante in njihove neposredno nadrejene). Ko sem jim razložila temo in namen raziskave, niso imeli nobenih pomislekov glede anketiranja.

6.3.3 OPIS VZORCA RAZISKAVE

Ciljno skupino za prvi del raziskave sestavljajo diplomanti Višje strokovne šole, ki so diplomirali od 6. januarja 2000, ko je bila šola ustanovljena pa do 25. 8. 2005. V tem času je diplomiralo 174 študentov višje strokovne šole. Telefonski stik sem vzpostavila s 104 diplomanti, ostali diplomanti pa niso bili dosegljivi. V raziskavo sem vključila tiste diplomante, katerih neposredno nadrejeni so vrnili izpolnjeni vprašalnik. Želela sem namreč narediti tudi primerjavo rezultatov, ki sem jih dobila z anketiranjem diplomantov in rezultatov, ki sem jih dobila z anketiranjem njihovih neposredno nadrejenih.

Ciljno skupino za drugi del raziskave sestavljajo neposredno nadrejeni 174 diplomantom Višje strokovne šole Slovenj Gradec na njihovem delovnem mestu. Menila sem, da ti najboljše vedo, kakšno delo opravljajo diplomanti in na kakšen način. Telefonski stik sem vzpostavila z 90 neposredno nadrejenimi, ki so dovolili, da jih vključim v raziskavo.

6.3.4 OBLIKOVANJE ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Odločila sem se za enoten vprašalnik, ki je omogočil primerjavo rezultatov med diplomanti in delodajalci.

Vprašalniku sem priložila tudi spremni dopis in uvod, kjer sem opisala namen raziskave, pomen vprašalnika ter določila datum, ko ga je potrebno vrniti. V spremnem dopisu sem se tudi zahvalila za sodelovanje. V vprašalnik sem vključila dve vrsti vprašanj: vprašanja odprtega in zaprtega tipa. Prevladujejo vprašanja z naborom odgovorov, ker jih je možno kvantitativno obdelati.

Vprašalnik za diplomante (priloga 1) vsebuje štirinajst vprašanj, od katerih so tri vprašanja odprtega tipa, ostala vprašanja so zaprtega tipa, kjer anketiranec izbira med vnaprej določenimi odgovori.

Anketna vprašanja so porazdeljena v štiri skupine, in sicer:

1) Vprašanja, ki sprašujejo po osnovnih podatkih o:

- dejavnosti podjetja,
- številu zaposlenih v podjetju in
- delovnem mestu, na katerem je diplomant zaposlen.

2) Vprašanja, ki sprašujejo po pomembnosti, ki jo podjetja pripisujejo uporabi IKT pri poslovanju:

- preverjanje znanja uporabe IKT pred nastopom dela diplomanta na njegovem delovnem mestu in
- pomembnost vlaganj v IKT in možnost njene uporabe pri poslovanju.

3) Vprašanja, s katerimi želimo pridobiti stališča glede pomembnosti in uporabnosti posameznih izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju:

- pomembnost in uporabnost izobraževalnih vsebin pri predmetih RAI, IKP in RPK pri delu v podjetju,
- pogostost uporabe določenih uporabniških programov pri delu diplomantov na njihovem delovnem mestu.

4) Vprašanja, s katerim želimo ugotoviti stopnjo zadovoljstva z znanjem pridobljenim na višji strokovni šoli in pripravljenost diplomantov za nadaljnje izobraževanje na višji strokovni šoli, kar je tudi določen pokazatelj o usklajenosti vsebin s potrebami diplomantov na delovnem mestu:

- znanje, pridobljeno na višji strokovni šoli, omogoča diplomantom, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom in
- pripravljenost za morebitno nadaljnje izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec.

Poskusni vprašalnik sta strokovno preverila ravnateljica Višje strokovne šole Slovenj Gradec in predavatelj, ki na višji strokovni šoli prav tako poučuje predmete s področja uporabe IKT. Ravnateljica je presodila vprašalnik bolj s formalne strani, predavatelj pa z vsebinske strani. Oba sta predlagala nekaj manjših popravkov, ki sem jih upoštevala pri oblikovanju dokončnega vprašalnika. Pred dokončno obliko sem vprašalnik tudi praktično preizkusila na treh diplomantih višje strokovne šole, in sicer je eden zaposlen v proizvodnem podjetju, eden v državni ustanovi in eden pri samostojnem podjetniku. Ker so jim bile nekatere stvari v vprašalniku nejasne, sem jih popravila in dala vprašalnik ponovno na testiranje. Pri ponovnem testiranju anketiranci niso imeli nobenih pripomb, tako sem vprašalnik oblikovala v dokončno obliko.

Tudi pri anketiranju neposredno nadrejenih sem vprašalniku priložila spremni dopis in uvod, kjer sem opisala namen raziskav, pomen vprašalnika ter določila datum, ko ga je potrebno vrniti. V spremnem dopisu sem se tudi zahvalila za sodelovanje. V vprašalnik sem vključila dve vrsti vprašanj: vprašanja odprtega in zaprtega tipa. Prevladujejo vprašanja z naborom odgovorov, ker jih je možno kvantitativno obdelati.

Vprašalnik za neposredno nadrejene (priloga 2) vsebuje deset vprašanj, od katerih so tri vprašanja odprtega tipa, ostala vprašanja so zaprtega tipa, kjer anketiranec izbira med vnaprej določenimi odgovori.

Anketna vprašanja so porazdeljena v štiri skupine, in sicer:

1) Vprašanja, ki sprašujejo po osnovnih podatkih o:

- dejavnosti podjetja,
- številu zaposlenih v podjetju in
- število diplomantov, ki so se v preteklih letih zaposlili v podjetju.

2) Vprašanje, ki sprašuje po pomembnosti, ki jo diplomanti in delodajalci pripisujejo uporabi IKT pri poslovanju:

- pomembnost vlaganj v IKT in možnost uporabe IKT pri poslovanju.

3) Vprašanja, s katerimi želimo pridobiti stališča glede pomembnosti in uporabnosti posameznih vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju:

- seznanjenost z vsebinami pri predmetih za uporabo IKT,
- pomembnost in uporabnost vsebin pri predmetih RAI, IKP in RPK pri delu v podjetju.

4) Vprašanja, s katerim želimo ugotoviti stopnjo zadovoljstva z znanjem pridobljenim na višji strokovni šoli in pripravljenost delodajalcev za sodelovanje z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec:

- znanje, pridobljeno na višji strokovni šoli, omogoča diplomantom, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom,
- predlogi za izboljšave pri izobraževanju pri predmetih za uporabo IKT in
- pripravljenost za morebitno sodelovanje z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec.

Poskusni vprašalnik sta strokovno preverila ravnateljica višje strokovne šole in predavatelj, ki na višji strokovni šoli prav tako poučuje predmete s področja uporabe IKT. Ravnateljica je presodila vprašalnik tako s formalne kot vsebinske strani, ker je v raziskavi sodelovala tudi kot neposredno nadrejena diplomantom višje strokovne šole, predavatelj pa predvsem z vsebinske strani. Oba sta predlagala nekaj manjših popravkov, ki sem jih upoštevala pri oblikovanju dokončnega vprašalnika. Pred dokončno obliko, sem vprašalnik tudi praktično preizkusila na treh delodajalcih (eden iz proizvodnega podjetja, eden iz državne ustanove in eden, ki je samostojni podjetnik). Ker so jim bile nekatere stvari v vprašalniku nejasne, sem jih popravila in dala vprašalnik ponovno na testiranje. Pri ponovnem testiranju anketiranci niso imeli nobenih pripomb, tako sem vprašalnik oblikovala v dokončno obliko.

6.3.5 ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov je potekalo od 15. avgusta 2005 do 30. septembra 2005. Pri anketiranju sem primerjala izpolnjene vprašalnike diplomantov z izpolnjenimi vprašalniki njihovih neposredno nadrejenih. Kot osnovo in pomoč pri zbiranju podatkov sem uporabila seznam vseh diplomantov Višje strokovne šole Slovenj Gradec, ki so diplomirali od ustanovitve Višje strokovne šole, leta 2000. Diplomante sem najprej poklicala po telefonu, se predstavila, razložila namen mojega klica. Telefonsko sem vzpostavila stik s 104 diplomanti. Pozanimala sem se, če so zaposleni. Zaposlene diplomante sem vprašala, kje so zaposleni in kdo je njihov neposredno nadrejeni. Tako sem pridobila tudi potrebne osnovne podatke za drugi del raziskave, v katerega bodo vključeni njihovi neposredno nadrejeni. Podrobneje sem jim razložila namen raziskave in ji zaprosila za sodelovanje v njej.

Hkrati sem jih zaprosila, da svojim neposredno nadrejenim sporočijo, da jih bom poklicala glede njihovega sodelovanja v raziskavi. Tako so njihovi neposredno nadrejeni že vedeli za raziskavo in njen namen, ko sem jih osebno poklicala.

Od 104 poslanih vprašalnikov, je izpolnjene vprašalnike vrnilo 81 diplomantov. Pri vrnjenih anketnih vprašalnikih sem lahko upoštevala samo vprašalnike tistih diplomantov, katerih neposredno nadrejeni so vrnili izpolnjene vprašalnike. Zaradi primerjave sem bila vezana na raziskavo z vidika delodajalcev, tako sem upoštevala 50 anketnih vprašalnikov, katerih neposredno nadrejeni so vrnili izpolnjene svoje vprašalnike.

V drugem delu raziskave sem podatke o neposredno nadrejenih diplomantom višje strokovne šole pridobila s pomočjo diplomantov, ki so mi posredovali te podatke. Neposredno nadrejene sem najprej poklicala po telefonu. Stik sem vzpostavila z 90 neposredno nadrejenimi. Podrobneje sem jim razložila namen raziskave in jih zaprosila za sodelovanje v njej. Izpolnjene vprašalnike je vrnilo 50 neposredno nadrejenih. Zaradi primerjave med diplomanti in njihovimi neposredno nadrejenimi, sem pri prvem delu raziskave upoštevala anketne vprašalnike 50 diplomantov, katerih neposredno nadrejeni so vrnili izpolnjene vprašalnike.

6.4 OBDELAVA PODATKOV, ANALIZA IN INTERPRETACIJA REZULTATOV

Podatke sem statistično obdelala z računalniškima programoma Microsoft Access in Microsoft Excel. Tako obdelani podatki so mi bili izhodišče za ugotavljanje pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov in delodajalcev ter primerjavo rezultatov obeh vidikov. Rezultate sem primerjala z relevantno literaturo in viri s področja izobraževanja in IKT, zakonodajo

na področju višješolskega izobraževanja in lastno izkušnjo na mestu predavateljice višje šole.

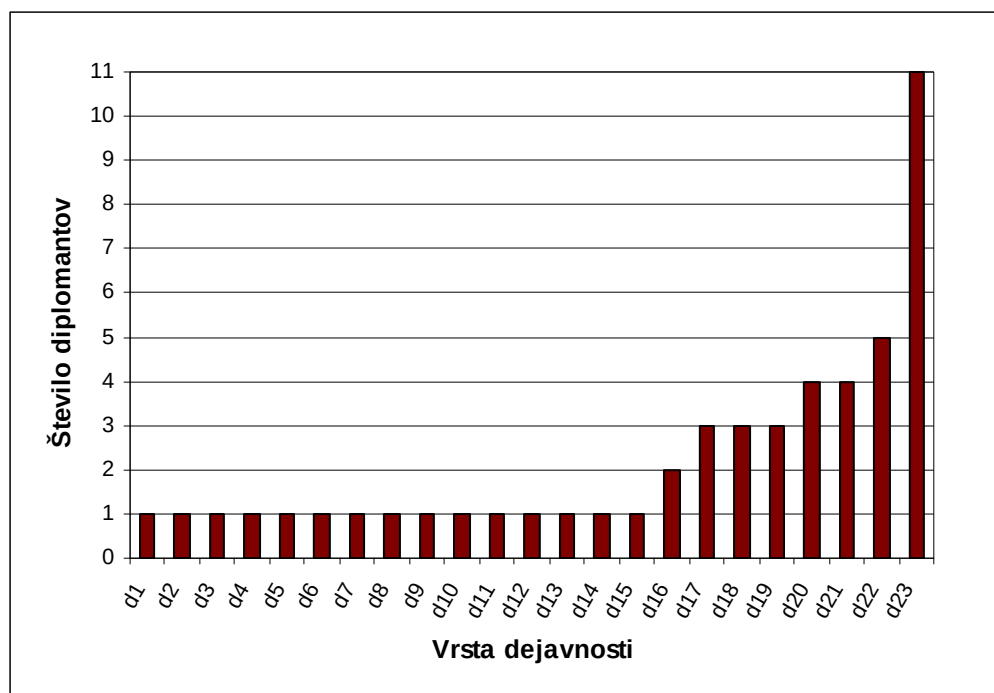
6.4.1 PODATKI O PODJETJIH

Dejavnost podjetij

Pri razvrščanju podjetij v dejavnosti sem upoštevala standardno klasifikacijo dejavnosti (Uredba o uvedbi in uporabi standardne klasifikacije dejavnosti, 2002). Iz vprašanja o *dejavnosti podjetij*, je razvidno, da so diplomanti oziroma njihovi neposredno nadrejeni zaposleni v podjetjih iz 23 različnih dejavnosti. Iz **slike 9**, ki prikazuje dejavnost podjetij, kjer so zaposleni anketirani diplomanti oziroma neposredno nadrejeni, je razvidno, da je 11 diplomantov (22% vseh anketiranih diplomantov) zaposlenih v dejavnosti javne uprave, 5 diplomantov v dejavnosti proizvodnje delov za motorna vozila (10%), 4 diplomanti v dejavnosti proizvodnje orodja (8%), 4 diplomanti v dejavnosti izobraževanja (8%), 3 diplomanti v gradbeništvu (6%), 3 v zdravstvu (6%) in 3 v trgovini na drobno (4%), 2 diplomanta v dejavnosti bank (4%), v ostalih 15 dejavnostih pa po 1 diplomant (15% vseh anketiranih diplomantov).

Največji delež anketiranih diplomantov je zaposlenih v dejavnosti javne uprave, kar je razumljivo, saj so specifična dela poslovnega sekretarja s področja dejavnosti javne uprave (Izobraževalni programi, 1999). V upravnih enotah je velik delež zaposlenih s srednjo poklicno ali srednjo strokovno izobrazbo. Na dan 31. 12. 2004 je bilo v dejavnosti javne uprave kar 52,74% zaposlenih s srednjo poklicno ali srednjo strokovno izobrazbo, ki si želijo ali morajo pridobiti višjo strokovno izobrazbo (Kadrovsko poročilo za organe javne uprave za leto 2004, 2005). Tako lahko bolj kvalitetno in uspešno rešujejo probleme na delovnem mestu in se prilagajajo novim delovnim situacijam.

Slika 9: Dejavnost podjetij



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 1, 1. del

Legenda:

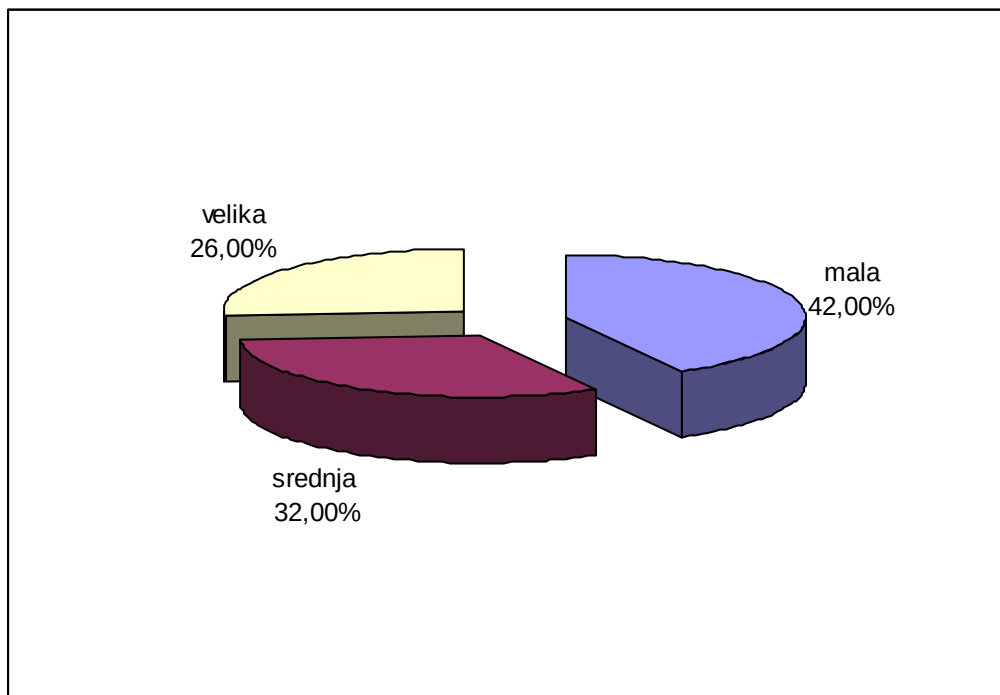
d1 dejavnost holdingov	d13 storitvena
d2 dejavnost igralnic	d14 telekomunikacije
d3 dejavnost knjigarn in papirnic	d15 trgovina na drobno zunaj prodajaln
d4 dejavnost knjižnic	d16 dejavnost bank
d5 dejavnost zaposlovanja delovne sile	d17 gradbeništvo
d6 dejavnost javne higiene	d18 trgovina na drobno
d7 obdelava podatkov	d19 zdravstvo
d8 poštna in kurirska dejavnost	d20 izobraževanje
d9 proizvodnja električnih strojev in naprav	d21 proizvodnja orodja
d10 proizvodnja tekstilnih izdelkov	d22 proizvodnja delov za motorna vozila
d11 računovodska dejavnost	d23 dejavnost javne uprave
d12 splošna mehanična dela	

Število zaposlenih

Iz **slike 10** je razvidno, da največ anketiranih diplomantov prihaja iz malih podjetij, in sicer 21 anketiranih diplomantov oziroma 42%, na drugem mestu sledijo srednja podjetja, v katerih je zaposlenih 16 diplomantov oziroma 32%. V velikih podjetjih pa je zaposlenih 13 diplomantov ali 26%. Diplomanti Višje strokovne šole Slovenj Gradec se zaposlujejo v podjetjih koroške regije, kjer večina podjetij spada med mala

podjetja (Katalog koroškega gospodarstva, 2005), zato je razumljivo, da je največji delež anketiranih diplomantov zaposlenih v malih podjetjih.

Slika 10: Anketirani diplomanti glede na velikost podjetij, v katerih so zaposleni



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 1 (drugi del)

Podatki o značilnostih podjetij, kjer so zaposleni anketirani diplomanti, veljajo tudi za njihove neposredno nadrejene.

6.4.2 STALIŠČA ANKETIRANIH DIPLOMANTOV IN DELODAJALCEV DO IKT

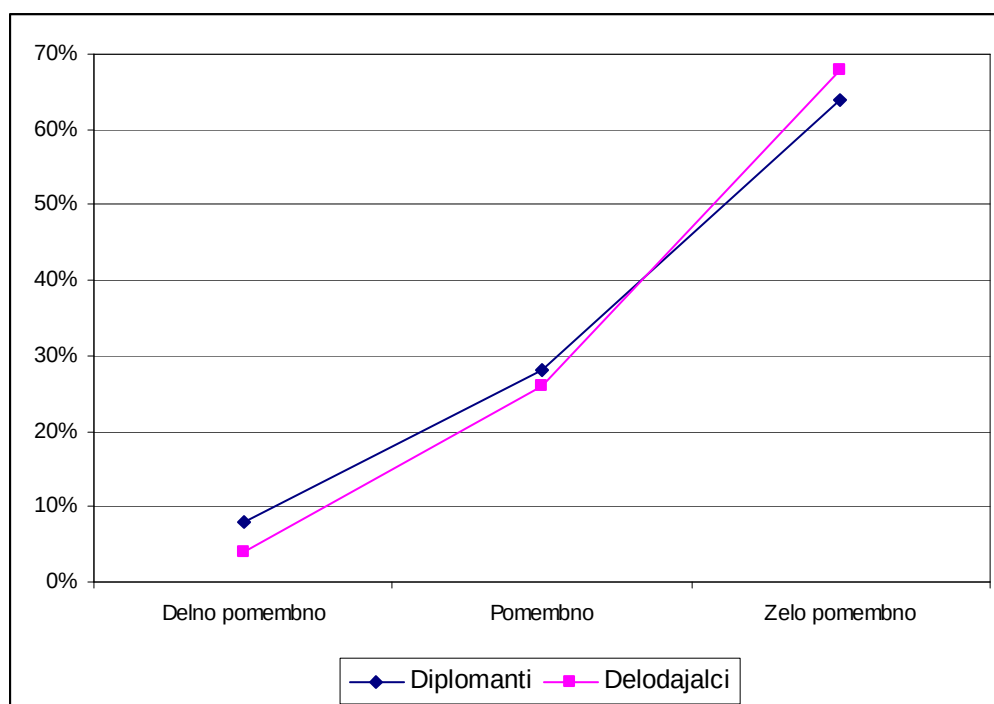
Vlaganja v IKT

Na vprašanje, koliko so za vaše podjetje pomembna vlaganja v IKT, je največ anketiranih **diplomantov** odgovorilo, da so vlaganja v IKT za njihovo podjetje zelo pomembna. Tako jih je odgovorilo 64%. Kot pomembna je vlaganja ocenilo 28% diplomantov, kot delno pomembna pa le 8%. Nihče od diplomantov ni ocenil vlaganj v IKT kot nepomembna.

Delodajalci so v največjem deležu prav tako menili, da so vlaganja v IKT za podjetje zelo pomembna (68%), sledi ocena pomembno s 26%, najmanj pa jih je odgovorilo, da so vlaganja v IKT delno pomembna, in sicer le 6%.

Ocena pomembnosti vlaganj v IKT za podjetja je pri obeh skupinah podobna. Iz ocen je razvidno tako pri diplomantih kot pri delodajalcih, da se le-ti zavedajo pomembnosti vlaganj v IKT za podjetja, kar se sklada z ugotovitvijo Gričarja (Možina et al, 2002b, str. 623), da informacijska tehnologija prinaša podjetjem nove priložnosti.

Slika 11: Pomembnost vlaganj v IKT za podjetje

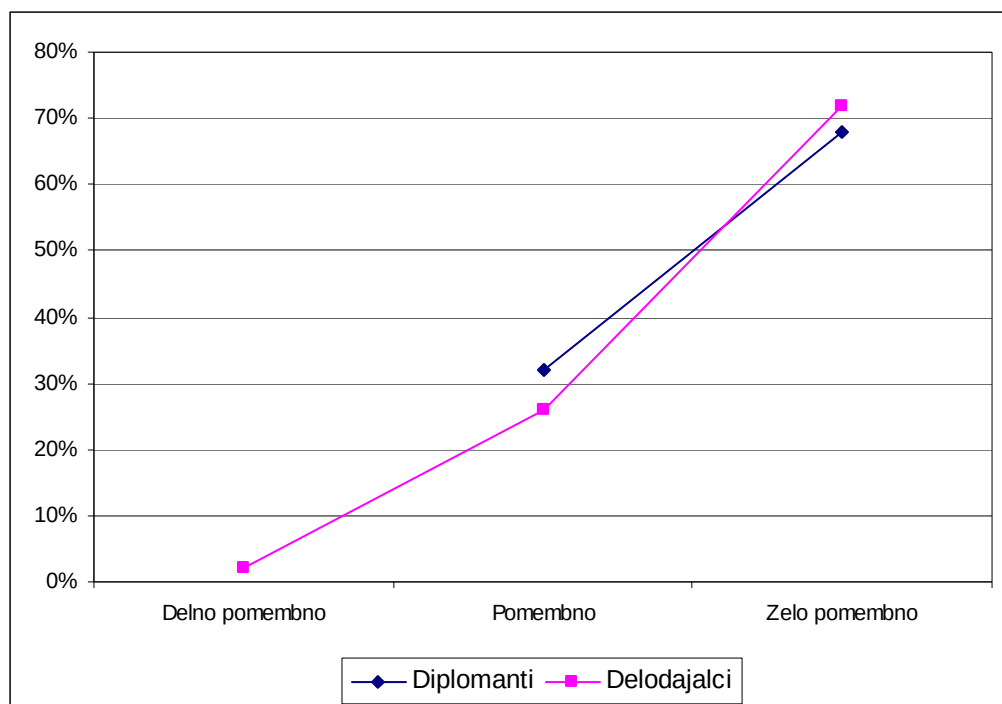


Vir: Anketa, Priloga 1, Priloga 2, Vprašanje 3 (prvi del)

Možnost uporabe IKT pri poslovanju podjetja

Na vprašanje, koliko je za vaše podjetje pomembna možnost uporabe IKT, je največ anketiranih diplomantov in delodajalcev izbralo oceno zelo pomembno, in sicer pri **diplomantih** 86%, pri **delodajalcih** pa 72%. Da je možnost uporabe IKT pomembna za poslovanje podjetja, je menilo 32% **diplomantov** in 26% **delodajalcev**. Za oceno delno pomembno se ni odločil nihče od diplomantov, pri delodajalcih pa je 2% vseh delodajalcev izbralo oceno delno pomembno. Ocena nepomembno ni bila izbrana ne pri diplomantih in ne pri delodajalcih. Iz **slike 12** je razvidno, da se diplomanti in delodajalci zavedajo, kako pomembna je možnost uporabe IKT pri poslovanju podjetja. Rezultati se skladajo z ugotovitvijo da je bistvo informacijske družbe v "znati koristno uporabljati", ne samo "imeti tehnologijo" (Bešter v Berce et al, 2000, str. 61).

Slika 12: Pomembnost možnosti uporabe IKT pri poslovanju podjetja

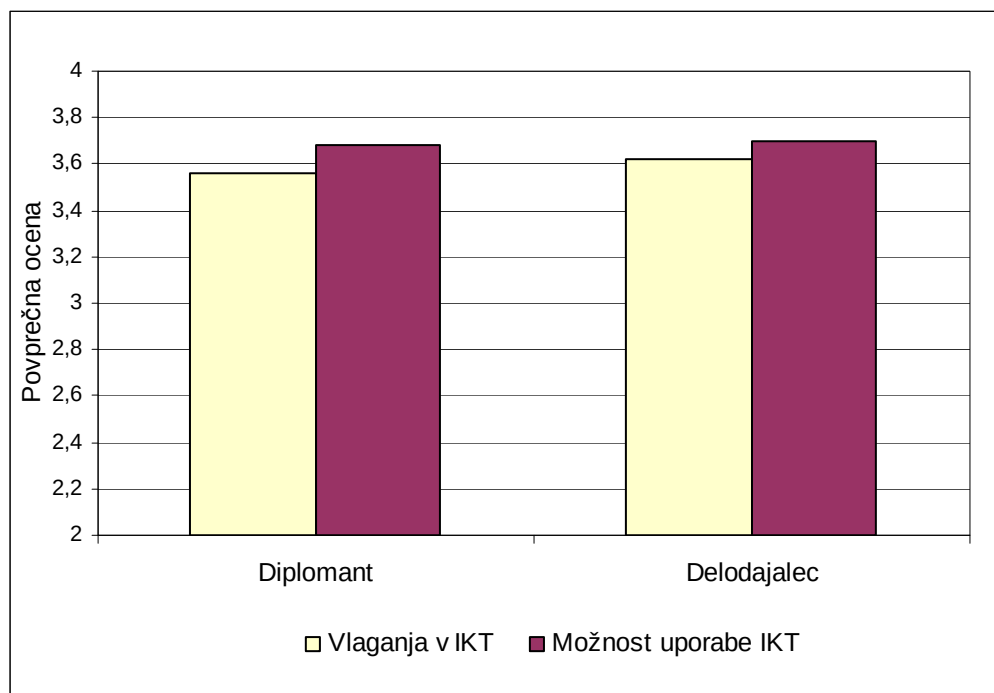


Vir: Anketa, Priloga 1, Priloga 2, Vprašanje 3 (drugi del)

Povprečna ocena pomembnosti vlaganj v IKT in možnosti njene uporabe

Na **sliki 13** vidimo, da so si **diplomanti** in **delodajalci** precej enotni pri oceni pomembnosti vlaganj v IKT in možnosti uporabe IKT pri poslovanju podjetja. Anketiranci menijo, da sta oba dejavnika pomembna za poslovanje podjetja, vendar sta obe skupini anketirancev pripisali večjo pomembnost možnosti uporabe IKT, in sicer delodajalci s povprečno oceno 3,70, diplomanti pa s 3,68. To je seveda razumljivo, kajti IKT je neuporabna in neučinkovita, če je ne znamo uporabljati oziroma ne vemo, kdaj in kako jo uporabiti.

Slika 13: Povprečna ocena pomembnosti vlaganj v IKT in možnosti uporabe IKT



Vir: Anketa, Priloga 1, Priloga 2, Vprašanje 3

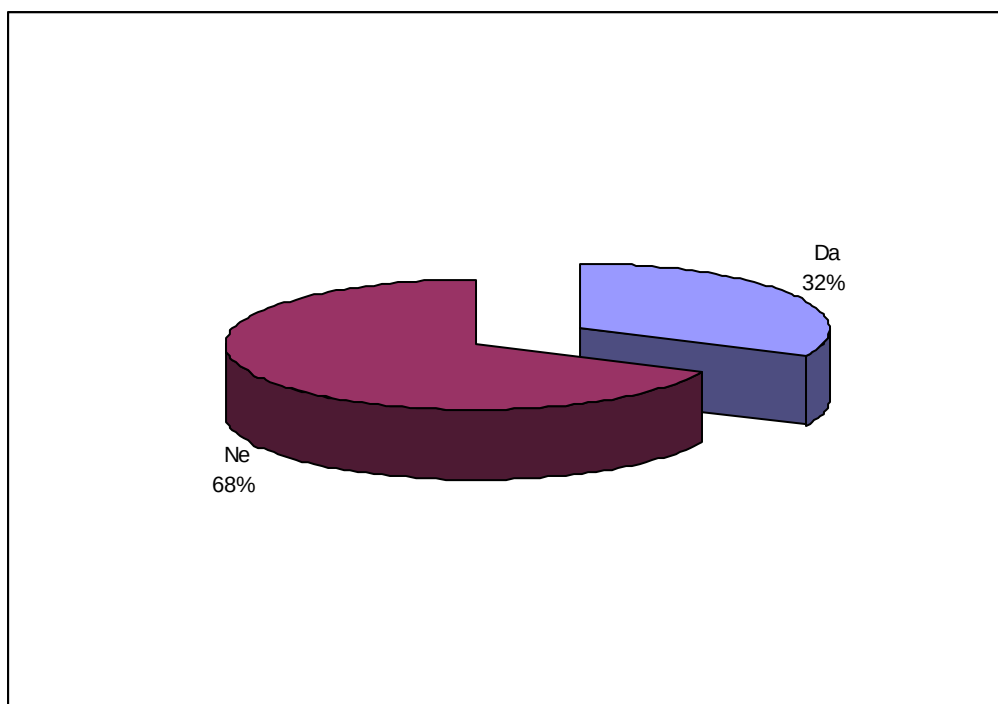
Preverjanje znanja uporabe IKT

Na vprašanje, ali so preverjali vaše znanje uporabe IKT, ko ste se potegovali za delovno mesto, je 68% **diplomantov** odgovorilo, da v podjetju, kjer so zaposleni, niso preverjali njihovega znanja uporabe IKT, ko so se potegovali za delovno mesto. Razlog, da so samo pri 32% diplomantih preverjali njihovo znanje uporabe IKT, ni v tem, ker bi delodajalci menili, da uporaba IKT ni pomembna za poslovanje podjetja. Razlog je v tem, ker številni nasprotujejo testom pri izbiranju sodelavcev, deloma zaradi nepravilne uporabe, deloma pa zato, ker jih posamezniki iz obrobnih skupin manj uspešno rešujejo. Kandidati za zaposlitev so redko postavljeni v naravno delovno situacijo, zato so testni rezultati lahko vprašljivi. Podjetja so bolj kot testiranju pred nastopom dela naklonjena posebnim situacijskim testom – poskusnemu delu. Z njim lahko kandidata dalj časa spremljajo v realnem delovnem okolju oziroma pri opravljanju konkretnih delovnih nalog. Ta vrsta vrednotenja izobraževanja poteka na 4. ravni izobraževanja, ko se merijo organizacijski dosežki, koliko so doseženi cilji v skupini, organizaciji (glede na načrtovane cilje oziroma predvidene rezultate).

Ne glede na ugovore pa številna podjetja uporabljajo zaposlitvene teste pred nastopom dela. Iz **slike 14** je razvidno, da je 32% diplomantov bilo testiranih pred nastopom dela, tako da so preverjali njihovo znanje uporabe IKT. Eden izmed

takšnih testov je test dosežkov, ki meri znanje, ki ga je posameznik pridobil v šoli, v drugih oblikah izobraževanja ali pri delu. Ta vrsta vrednotenja izobraževanja potekata na 2. ravni, ko se ugotavlja, kaj in koliko znanja so udeleženci pridobili v izobraževalnem procesu.

Slika 14: Preverjanje znanja uporabe IKT pred nastopom dela diplomanta na njegovem delovnem mestu



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 4

Seznanjenost delodajalcev z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih za uporabo IKT

Da bi ugotovila seznanjenost delodajalcev z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih s področja uporabe IKT, sem postavila naslednje vprašanje:

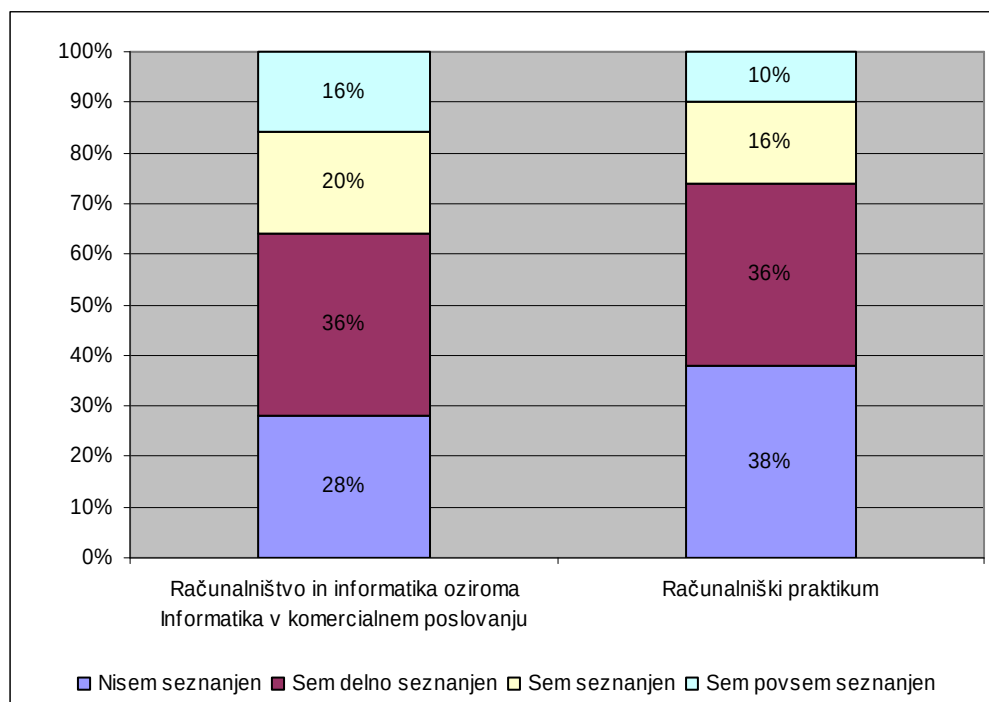
Višja strokovna šola Slovenj Gradec ima v predmetniku izobraževalnega programa POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST tudi predmeta s področja uporabe IKT, in sicer računalništvo in informatika (v nadaljnjem besedilu RAI), informatika v komercialnem poslovanju (v nadaljnjem besedilu IKP) ter računalniški praktikum (v nadaljnjem besedilu RPK). Ali ste seznanjeni z njihovimi vsebinami?

S križcem označite ustrezno oceno (1 – nisem seznanjen, 2 – sem delno seznanjen, 3 – sem seznanjen, 4 – sem povsem seznanjen).

Iz **slike 15** je razvidno, da so delodajalci manj seznanjeni z izobraževalnimi vsebinami pri računalniškem praktikumu, ki je predmet 2. letnika, kot pa z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih 1. letnika (računalništvo in informatika ali informatika v komercialnem poslovanju). Kar 38% delodajalcev ni seznanjenih z izobraževalnimi vsebinami pri računalniškem praktikumu, medtem ko je takšnih, ki niso seznanjeni z izobraževalnimi vsebinami pri računalništvu in informatiki ali informatiki v komercialnem poslovanju 28%. Delodajalci so z izobraževalnimi vsebinami pri računalniškem praktikumu popolnoma seznanjeni v 10%, pri računalništvu in informatiki ali informatiki v komercialnem poslovanju pa v 16%. Delodajalci so v 72% vsaj delno seznanjeni z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih računalništvo in informatika ali informatika v komercialnem poslovanju, pri računalniškem praktikumu pa v 62%.

Vzrok za večjo prepoznavnost izobraževalnih vsebin pri predmetih računalništvo in informatika ali informatika v komercialnem poslovanju lahko iščemo v samih nazivih predmetov, ki nakazujeta na njuno vsebino. Drugo možnost za večjo prepoznavnost teh predmetov pa lahko iščemo v tem, da se naziva predmetov pojavljata tudi v srednjem strokovnem in poklicnem izobraževanju pa tudi v visokem strokovnem in univerzitetnem izobraževanju.

Slika 15: Seznanjenost delodajalcev z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih za uporabo IKT



Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 4

6.4.3 STALIŠČA GLEDE POMEMBNOСТИ IN UPORABNOSTI IZOBRAŽEVALNIH VSEBIN PRI PREDMETIH

Pomembnost in uporabnost izobraževalnih vsebin pri predmetih z vidika diplomantov

Da bi lahko ugotovila mnenje diplomantov, koliko so izobraževalne vsebine pri predmetih za uporabo IKT pomembne in uporabne pri njihovem delu, sem jim v anketnem vprašalniku postavila naslednje **vprašanje**:

Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so vsebine pri predmetih RAI ali IKP in RPK pomembne in uporabne pri vašem delu v podjetju?

S križcem označite ustrezno oceno:

pomembnost

(1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno);

uporabnost pri delu

(1 – neuporabno, 2 – delno uporabno, 3 – uporabno, 4 – zelo uporabno).

Iz **tabele 5** je razvidno, da so **diplomanti** v povprečju ocenili pomembnost izobraževalnih vsebin s povprečno oceno 3,35 in njihovo uporabnost pri delu s povprečno oceno 3,21.

Tabela 5: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT ter standardni odkloni z vidika diplomantov

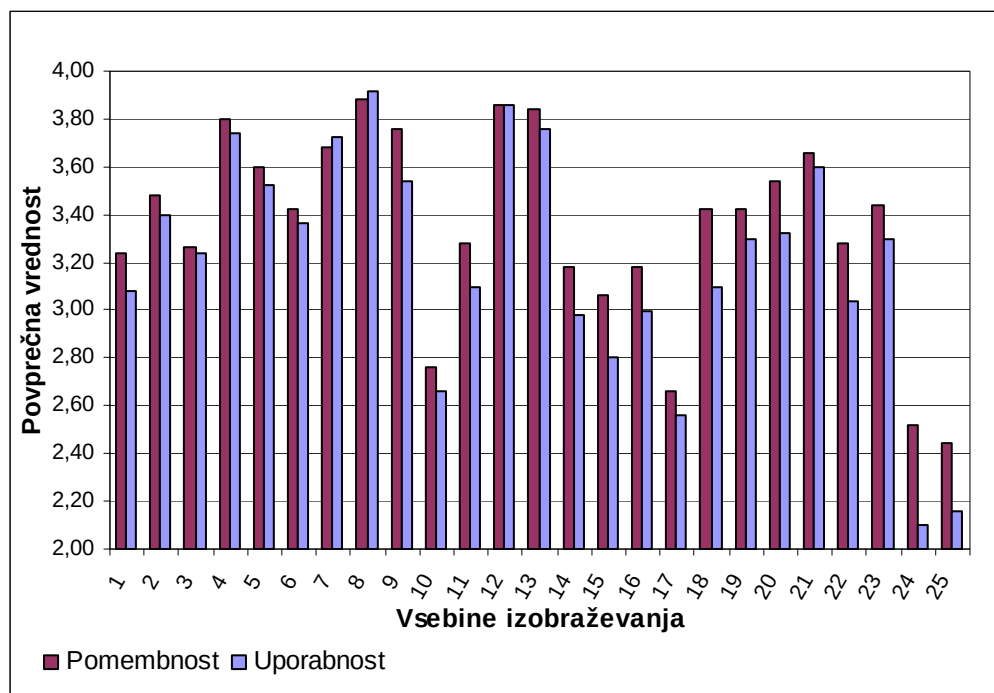
	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	POMEMBNOST			UPORABNOST		
		Povp. ocena	Stand. odklon	Koef. variac.	Povp. ocena	Stand. odklon	Koef. variac.
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	3,24	0,72	22,10%	3,08	0,97	31,35%
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	3,48	0,61	17,65%	3,40	0,73	21,42%
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	3,26	0,85	26,09%	3,24	0,80	24,60%
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	3,80	0,45	11,89%	3,74	0,60	16,03%
5.	Usposobljenost za zavarovanje rač. pod. ter org. datotek na računalniku	3,60	0,61	16,84%	3,52	0,74	20,88%
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	3,42	0,64	18,76%	3,36	0,72	21,48%
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	3,68	0,68	18,57%	3,72	0,64	17,21%
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	3,88	0,39	9,93%	3,92	0,34	8,69%
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	3,76	0,43	11,47%	3,54	0,71	19,94%
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske	2,76	0,92	33,19%	2,66	0,96	36,11%

	opreme						
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	3,28	0,77	23,49%	3,10	0,76	24,60%
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	3,86	0,35	9,08%	3,86	0,40	10,48%
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	3,84	0,42	10,89%	3,76	0,52	13,76%
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	3,18	0,92	28,90%	2,98	0,94	31,43%
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	3,06	1,02	33,28%	2,80	1,05	37,49%
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	3,18	0,87	27,47%	3,00	0,99	32,99%
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	2,66	0,91	34,31%	2,56	1,01	39,59%
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	3,42	0,76	22,17%	3,10	0,93	30,04%
19.	Pregledovanje spletnih strani	3,42	0,73	21,37%	3,30	0,86	26,15%
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	3,54	0,71	19,94%	3,32	0,84	25,41%
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	3,66	0,59	16,20%	3,60	0,70	19,41%
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	3,28	0,78	23,89%	3,04	0,99	32,53%
23.	Črpanje podatkov z Interneta	3,44	0,67	19,62%	3,30	0,84	25,43%
24.	Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu	2,52	1,05	41,84%	2,10	1,09	52,03%
25.	Obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)	2,44	0,91	37,81%	2,16	1,00	46,16%
	Povprečje	3,35	0,71	22,24%	3,21	0,80	26,61%

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 5

Iz **tabele 5** in **slike 16**, je razvidno, da je najvišjo povprečno oceno pomembnosti **3,88** dobila izobraževalna vsebina **poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenosa datotek)**. Tej izobraževalni vsebini so diplomanti namenili tudi največjo povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,92**, kar je celo za 0,04 višja ocena. To kaže na to, da diplomanti ocenjujejo to vsebino tako pomembno kot uporabno pri delu.

Slika 16: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri delu z vidika diplomantov



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 5

Legenda:

- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta
- 24 samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
- 25 obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)

Diplomanti torej dajejo največji pomen poznavanju možnosti in priložnosti interneta, kar se sklada z ugotovitvijo, da bodo v prihodnje organizacije poslovale elektronsko

ali pa ne bodo. Elektronsko poslovanje pa je največji razmah doživelo prav z razvojem interneta in njegovih storitev. Razumljiva je tudi visoka povprečna ocena uporabnosti te vsebine, saj zadnje raziskave o rabi interneta (Uporaba interneta v podjetjih v 1. četrtnetu 2005, 2005) kažejo, da raba interneta v Sloveniji narašča. V prvem četrtnetu 2005 je imelo dostop do interneta 94% podjetij s petimi in več zaposlenimi osebami oziroma 96% podjetij z desetimi ali več zaposlenimi osebami. Tako visoka povprečna ocena je razumljiva tudi zato, ker 90% anketiranih diplomantov pošilja in prejema elektronsko pošto vsak dan (glej tudi **slika 26**). Elektronska pošta je postala eden izmed glavnih načinov komuniciranja s sodelavci in strankami.

Drugo najvišjo oceno so diplomanti namenili vsebini **uporaba urejevalnika besedil (Word)**. Povprečna ocena pomembnosti je popolnoma enaka kot povprečna ocena uporabnosti pri delu, in sicer **3,86**. Takoj za urejevalnikom besedil se je uvrstila vsebina **uporaba elektronskih preglednic (Excel)** s povprečno oceno pomembnosti **3,84** in nekoliko nižjo povprečno oceno uporabnosti **3,76**.

Visoka povprečna ocena pomembnosti obeh vsebin izhaja iz dejstva, da Microsoft v zadnjih letih obvladuje trg pisarniških zbirk s svojim izdelkom MS Office. Tržni delež Microsofta na trgu pisarniških zbirk presega 90%. (Ocena ekonomske upravičenosti MS EA za obdobje 2003-2005, 2002). Ta tržni delež je visok tudi v šolstvu, saj so izobraževalne ustanove deležne ugodnejših pogojev pri nabavi licenc za Microsoftove programe (Microsoft IT Academy, 2005).

Visoka povprečna ocena uporabnosti pri delu obeh vsebin izhaja iz dejstva, da je uporaba urejevalnika besedil (Word) diplomantom višje strokovne šole v veliko pomoč pri opravljanju tipičnih del Poslovnega sekretarja in Komercialista (Nomenklatura poklicev, 2005), predvsem, če znajo izkoristiti vse funkcije, ki jih urejevalnik besedil ponuja. Izmed anketiranih diplomantov jih 72% uporablja na svojem delovnem mestu urejevalnik besedil vsak dan (glej tudi **slika 26**). Prav tako jim tudi uporaba elektronskih preglednic omogoča lažje, hitrejšje in kvalitetnejše opravljanje delovnih nalog. Eden izmed razlogov za visoko povprečno oceno je tudi v tem, da je prehod iz MS Office na drugo pisarniško zbirko povezan s precejšnjimi stroški, ki so posledica pretvorbe obstoječih dokumentov, zagotavljanja združljivosti z okoljem, manjše produktivnosti zaradi drugačnih lastnosti drugih pisarniških zbirk, ki se jim morajo uporabniki prilagoditi oziroma se jih morajo naučiti uporabljati. Zaradi tega se večina uporabnikov ni odločila za prehod na drugo pisarniško zbirko in pri svojem delu uporablja MS Word in MS Excel (Ocena ekonomske upravičenosti MS EA za obdobje 2003-2005, 2002).

Omenjenima vsebinama tesno sledi **uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows** s povprečno oceno pomembnosti **3,80** in povprečno oceno

uporabnosti pri delu **3,74**. To je seveda razumljivo, saj pisarniška zbirka MS Office deluje le pod operacijskim sistemom MS Windows. Za uporabo urejevalnika besedil (Word) in preglednic (Excel) je potrebno poznavanje osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows (Tečaji za uporabnike, 2005).

Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju sta pri ocenjevanju uporabnosti pri delu dobila precej nižjo povprečno oceno (**3,54**) kot pri ocenjevanju pomembnosti (**3,76**). Diplomanti se sicer zavedajo strateškega pomena informacijske podpore, ki omogoča managementu, da se odloči za "prave stvari", poslovnim procesom in izvajanju pa, da "delajo prave stvari prav", vendar bi se morali zavedati, da v poslovnih procesih in pri izvajanju sodelujejo in uporabljajo rezultate informacijskega sistema zaposleni v tem podjetju.

Diplomanti so visoko povprečno oceno namenili tudi **pravilnemu prenašanju podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji) (3,72)** in **obvladovanju dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express) (3,60)**. Izobraževalni vsebini pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji) so diplomanti namenili glede uporabnosti pri delu celo višjo povprečno oceno kot glede pomembnosti vsebine. Tipična dela poslovnega sekretarja, predvsem pa komercialista zahtevajo prenos podatkov med računalniki, predvsem po zaprtih in odprtih računalniških omrežjih kot so intranet, ekstranet in internet. Diplomanti se o zaprtih in odprtih računalniških omrežjih seznaniijo le pri predavanjih, kjer predavatelj razlaga predvsem teoretične vsebine s tega področja. Predlagam skupinsko obliko izobraževanja, kjer bodo študenti praktično preizkusili poslovanje preko zaprtih omrežij kot sta ekstranet in intranet.

Diplomanti so ocenili pomembnost vsebine **usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku** s povprečno oceno **3,60**. Glede na to, da sta pomembna dejavnika elektronskega poslovanja varnost in tajnost podatkov, bi bilo potrebno pri izobraževanju pri predmetih za uporabo IKT še bolj poudariti vlogo in pomen varnosti, zaščite in tajnosti podatkov ter informacij. Uporabnost te vsebine pri delu so ocenili s povprečno oceno **3,52**. Pri izobraževalni vsebini je potrebno dati večji poudarek varnosti in zaščiti podatkov, saj je pomanjkanje varnosti največja ovira za večji razmah elektronskega poslovanja. Če bodo diplomanti usposobljeni za zavarovanje računalniških podatkov, bo to pripomoglo k preprečevanju zlorab in nesreč pri elektronskem poslovanju podjetja.

V drugo tretjino so se glede na povprečno oceno uvrstile vsebine: **poznavanje osnov računalniškega sistema** s povprečno oceno pomembnosti **3,48** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,40**, **povezanost računalnikov v omrežje** s povprečno oceno pomembnosti **3,42** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,36**, **obvladovanje iskanja po internetu** s povprečno oceno pomembnosti **3,54** in

povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,32** ter **pregledovanje spletnih strani** s povprečno oceno pomembnosti **3,42** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,30** ter **črpanje podatkov z interneta** s povprečno oceno pomembnosti **3,44** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,30**. Iz povprečnih ocen je razvidno, da diplomanti ocenjujejo te vsebine za bolj pomembne kot uporabne pri delu.

Sledita **poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog** s povprečno oceno pomembnosti **3,26** in povprečno oceno uporabnosti **3,24** ter **poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu** s povprečno oceno pomembnosti **3,28** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,10**, kar ni v skladu z visoko povprečno oceno informacijskega sistema in njegove vloge v podjetju. Glede na to, da imajo v informacijskem sistemu pomembno in odgovorno vlogo uporabniki, katerim so rezultati informacijskega sistema tudi namenjeni, je potrebno pri predmetih za uporabo IKT študentom razjasniti, da takrat, ko uporabljajo storitve interneta, urejevalnik besedil in elektronsko preglednico, ki so jim kot izobraževalnim vsebinam namenili visoko povprečno oceno uporabnosti pri delu, sodelujejo v informacijskem sistemu. Te aktivnosti se ne izvajajo ločeno od informacijskega sistema.

Izobraževalna vsebina **pomen sodobnih pisarniških sistemov** je sicer dobila relativno visoko povprečno oceno pomembnosti, vendar so ji diplomanti namenili nižjo povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,10**. Enako velja za izobraževalno vsebino **poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu** s povprečno oceno pomembnosti **3,24** in nižjo povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,08**, kar kaže na to, da v podjetjih diplomanti višje strokovne šole ne sodelujejo pri izbiri osebnih računalnikov, ki jih pozneje uporabljajo pri svojem delu. To je v nasprotju z zahtevo, da je potrebno IKT prilagoditi ljudem, ne pa zahtevati od ljudi, da se prilagodijo IKT. Naloga predavateljev pri predmetih za uporabo IKT je, da uporabnike čim bolj usposobijo glede uporabe osebnih računalnikov in jih seznani z merili, ki jih je potrebno upoštevati pri nakupu.

Očitna razlika v korist pomembnosti je nastala tudi pri ocenjevanju vsebine **iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov**, ki je dobila povprečno oceno pomembnosti **3,28** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,04**.

Anketirani diplomanti so v zadnjo tretjino uvrstili izobraževalne vsebine: **povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom** s povprečno oceno pomembnosti **3,18** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **3,00**, **izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)** s povprečno oceno pomembnosti **3,18** in očitno nižjo povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,98** ter **uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)** s povprečno oceno pomembnosti **3,06** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,80**. Pri izobraževanju na višji strokovni šoli se

diplomanti sicer seznani z omenjenimi vsebinami in ta znanja tudi imajo, vendar so pri njihovem delu manj uporabna. To je razvidno tudi iz **slike 26**, ki predstavlja pogostost uporabe računalniških uporabniških programov (Word, Excel, PowerPoint in programi za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte) na delovnem mestu. Kar 48% anketiranih diplomantov na svojem delovnem mestu nikoli ne uporablja grafičnih orodij za predstavitve (PowerPoint).

Izobraževalni vsebini: **sodelovanje pri izbiranju programske opreme** s povprečno oceno pomembnosti **2,76** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,66** ter **sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju** s povprečno oceno pomembnosti **2,66** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,56** sta bili slabše ocenjeni, kar si lahko razlagamo s tem, da diplomanti ne sodelujejo kot uporabniki pri izbiranju programske opreme, prav tako pa ne v skupinah za razvoj informatike v podjetju.

Najnižji povprečni oceni tako pomembnosti kot uporabnosti pri delu sta prejeli izobraževalni vsebini: **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)** s povprečno oceno pomembnosti **2,44** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,16** ter **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu** s povprečno oceno pomembnosti **2,52** in povprečno oceno uporabnosti pri delu **2,10**. Povprečna ocena uporabnosti pri delu je še nižja kot pri povprečni oceni pomembnosti. Samo štirje diplomanti od skupno petdesetih anketiranih oblikujejo spletne strani za podjetje, v katerem so zaposleni. To predstavlja le 8% delež vseh anketiranih diplomantov (glej **sliko 28** in **prilogo 10**). Glede na to, da se pri predmetu RPK v 2. letniku polovica pedagoških ur pri tem predmetu namenja oblikovanju spletnih strani, diplomanti pa so tej vsebini namenili nizko povprečno oceno, predlagam, da se ustrezen delež pedagoških ur nameni uporabi elektronskih preglednic (Excel). Diplomanti so namreč pri odprtem vprašanju o predlogih za spremembe izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT navajali potrebo po uporabi vseh funkcij, ki jih premorejo elektronske preglednice (Excel). Pri vsebini obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access) predlagam, da se študente seznani z možnostmi povezovanja podatkov med Accessom in Excelom. Študenti višje strokovne šole morajo namreč med študijem izdelati več seminarskih nalog in končno še diplomsko nalogo (Izobraževalni programi, 1999; Izobraževalni programi, 2000), kjer se zahteva tudi praktični del (problem povezan s poslovanjem podjetja). Velikokrat študenti opravijo anketiranje med zaposlenimi podjetja oziroma njihovimi strankami. Takrat nastopi problem statistične obdelave anketnih vprašalnikov. Študenti s povezovanjem Accessa in Excela lažje in hitreje pridejo do končnih rezultatov statistične obdelave vključno z grafično predstavitvijo. Pri tej vsebini jim je potrebno predstaviti možnosti, ki jim jih Access nudi tudi na delovnem mestu. Kot uporabniki v informacijskem sistemu podjetja si lahko razvijejo tudi svoje

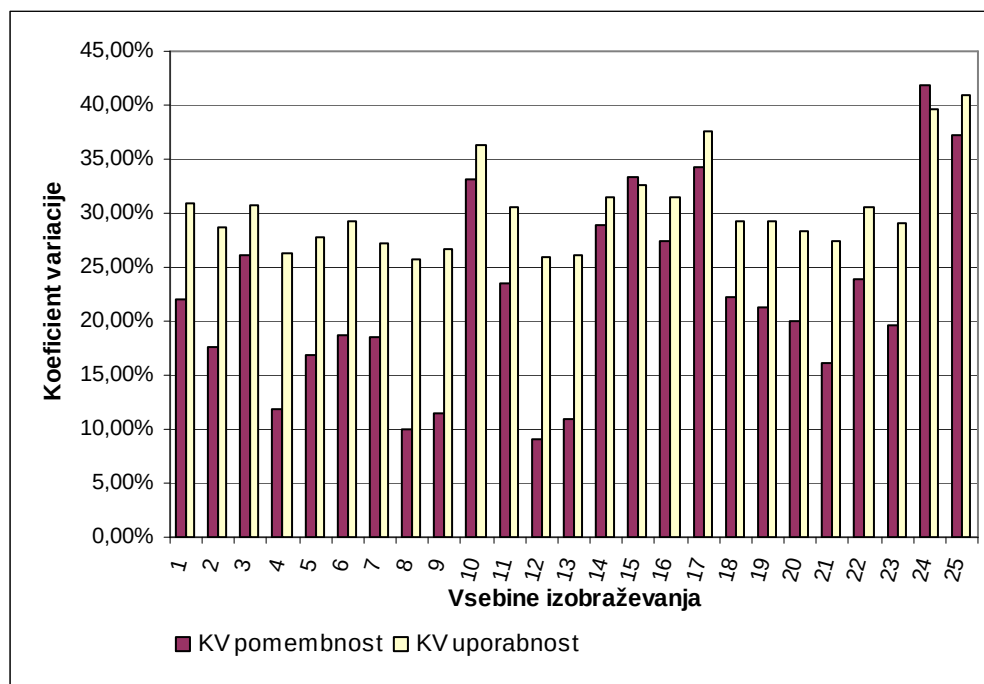
računalniške rešitve, zlasti tiste, ki se nanašajo na poizvedovanje po bazi podatkov ali enostavnejše analize podatkov.

Izmed petindvajsetih izobraževalnih vsebin sta le dve izobraževalni vsebini dobili višjo oceno uporabnosti pri delu kot pa pomembnosti, in sicer vsebina **pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)** in vsebina **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)**. To pomeni, da jim ti vsebini nista toliko pomembni kot uporabni pri delu. Največja razlika med povprečno oceno pomembnosti in uporabnosti pri delu je nastala pri vsebini **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu**, in sicer v korist pomembnosti izobraževalne vsebine. To pomeni, da se jim vsebina zdi bolj pomembna, saj elektronsko poslovanje s pridom izkorišča prednosti svetovnega spleta. Ker pa spletne strani oblikujejo in vzdržujejo poklicni informatiki ali specializirana podjetja, za njihovo delovno mesto ni zelo uporabna.

Poleg povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti vsebin z vidika diplomantov je potrebno navesti tudi koeficiente variacije, ki kažejo, koliko odgovori variirajo glede na povprečno oceno. Standardni odklon bi bil zadosten podatek le v primeru enakih povprečnih ocen vseh izobraževalnih vsebin.

Kot je razvidno iz **tabele 5** in **slike 17**, je do največjega koeficienta variacije pri ocenjevanju pomembnosti in uporabnosti pri delu izobraževalnih vsebin prišlo pri izobraževalni vsebini **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu**. To pomeni, da pri tej vsebini odgovori diplomantov najbolj odstopajo od povprečne ocene in so najbolj razpršeni oziroma najbolj variirajo glede na povprečno oceno, predvsem pri ocenjevanju uporabnosti je ta razpršenost največja (52,03%). Diplomanti so zelo različno ocenjevali pomembnost in uporabnost te vsebine, odvisno od delovnega mesta in del, ki jih opravljajo na delovnem mestu. Razpršenost odgovorov pri ocenjevanju pomembnosti je bila najmanjša pri izobraževalni vsebini **uporaba urejevalnika besedil (Word)** (9,08%), pri ocenjevanju uporabnosti pa pri izobraževalni vsebini **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** (8,69%). To pomeni, da so si bili diplomanti pri ocenjevanju uporabnosti te vsebine najbolj enotni.

Slika 17: Koefficient variacije od povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti pri delu z vidika diplomantov



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 5

Legenda:

- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta
- 24 samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
- 25 obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)

Pomembnost in uporabnost izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov z vidika delodajalcev

Da bi lahko ugotovila mnenje delodajalcev, koliko so izobraževalne vsebine pri predmetih za uporabo IKT pomembne in uporabne pri delu njihovih podrejenih, sem jim v anketnem vprašalniku postavila naslednje vprašanje:

Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so vsebine pri predmetih RAI ali IKP in RPK pomembne in uporabne pri delu diplomantov višje strokovne šole v programu POSLOVNI SEKRETAR v praksi?

S križcem označite ustrezno oceno:

pomembnost

(1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno);

uporabnost pri delu

(1 – neuporabno, 2 – delno uporabno, 3 – uporabno, 4 – zelo uporabno).

Iz **tabele 6** je razvidno, da so **delodajalci** v povprečju ocenili pomembnost izobraževalnih vsebin z oceno 3,26 in njihovo uporabnost pri delu z oceno 3,25.

Tabela 6: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT ter standardni odkloni z vidika delodajalcev

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	POMEMBNOST			UPORABNOST		
		Povp. ocena	Stand. odklon	Koef. variac.	Povp. ocena	Stand. odklon	Koef. variac.
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	2,98	0,84	28,35%	3,04	0,86	28,16%
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	3,28	0,76	23,08%	3,14	0,81	25,74%
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	3,42	0,67	19,67%	3,48	0,68	19,46%
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	3,76	0,48	12,67%	3,80	0,40	10,63%
5.	Usposobljenost za zavarovanje rač. pod. ter org. datotek na računalniku	3,76	0,43	11,47%	3,66	0,48	13,07%
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	3,34	0,80	23,90%	3,34	0,75	22,32%
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	3,50	0,65	18,48%	3,46	0,68	19,55%
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	3,62	0,53	14,65%	3,60	0,53	14,85%
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	3,44	0,54	15,72%	3,48	0,58	16,66%
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	2,64	0,88	33,15%	2,56	0,95	37,15%
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	3,22	0,84	26,09%	3,08	0,85	27,71%
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	3,82	0,39	10,16%	3,86	0,35	9,08%

13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	3,72	0,54	12,19%	3,74	0,56	15,10%
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	3,32	0,74	22,31%	3,32	0,82	24,67%
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	3,12	0,82	26,41%	3,06	0,93	30,55%
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	3,32	0,74	22,31%	3,42	0,76	22,17%
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	2,62	0,95	36,08%	2,72	0,90	33,25%
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	3,08	0,80	26,11%	2,98	0,84	28,35%
19.	Pregledovanje spletnih strani	3,14	0,78	24,93%	3,28	0,81	24,67%
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	3,48	0,68	16,46%	3,40	0,73	21,42%
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	3,54	0,65	18,24%	3,68	0,59	15,95%
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	3,18	0,72	22,63%	2,96	0,95	31,98%
23.	Črpanje podatkov z Interneta	3,38	0,67	19,72%	3,38	0,73	21,46%
24.	Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu	2,30	0,93	40,49%	2,28	0,90	39,67%
25.	Obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)	2,64	0,90	34,02%	2,62	0,95	36,08%
	Povprečje	3,26	0,71	22,49%	3,25	0,74	23,59%

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 5

Iz **tabele 6** in **slike 18** je razvidno, da so delodajalci dvanajstim od petindvajsetih izobraževalnih vsebin namenili višjo povprečno oceno uporabnosti kot pomembnosti vsebin, enajst vsebin je prejelo nižjo, dve vsebini pa sta prejeli enako povprečno oceno pomembnosti in uporabnosti pri delu diplomantov. Vsebini z enako povprečno oceno pomembnosti in uporabnosti pri delu sta: **povezanost računalnikov v omrežje** (3,34) in **izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)** (3,32).

Največja razlika povprečne ocene (0,22), ko delodajalci menijo, da je vsebina bolj pomembna kot uporabna pri delu diplomantov, je pri vsebini **iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov** s povprečno oceno pomembnosti 3,18 in s povprečno oceno uporabnosti 2,96. Vsekakor pa so jo delodajalci uvrstili v skupino tako manj pomembnih kot manj uporabnih pri delu diplomantov. Največja razlika povprečne ocene v korist uporabnosti pri delu pa je nastala pri vsebini **pregledovanje spletnih strani** (0,14). Glede na to, da gre pri vsebinah: **iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov** in **pregledovanje spletnih strani** za podobno reševanje problemov s pomočjo storitev interneta, pa diplomanti pri svojem delu ne pregledujejo spletnih strani s pomočjo svetovnih iskalnikov, ampak neposredno preko URL naslovov spletnih strani.

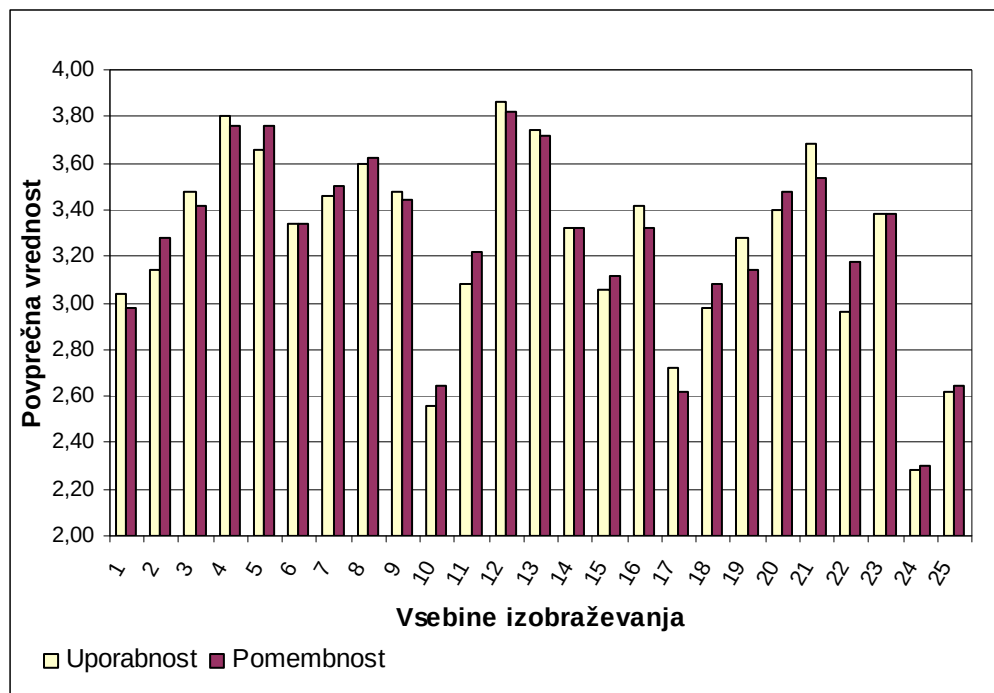
Delodajalci so najvišjo povprečno oceno uporabnosti pri delu diplomantov višje strokovne šole namenili **uporabi urejevalnika besedil (Word)**, in sicer 3,86, kar je celo za 0,04 višja ocena kot pri povprečni oceni pomembnosti te vsebine (3,82). Tako visoka povprečna ocena pomembnosti in uporabnosti vsebine **uporaba urejevalnika besedil (Word)** izhaja iz opredelitve tipičnih del Poslovnega sekretarja in Komerčialista (Nomenklatura poklicev, 2000), kjer uporaba urejevalnika besedil (Word) omogoča lažje, hitrejšo in kvalitetnejše opravljanje dela. Prav tako Microsoft v zadnjih dveh letih obvladuje trg pisarniških zbirk s svojim izdelkom MS Office z več kot 90% deležem (Ocena ekonomske upravičenosti MS EA za obdobje 2003 – 2005, 2002).

Na naslednjih pet mest po povprečni oceni uporabnosti pri delu so se uvrstile enake vsebine kot pri pomembnosti vsebin, in sicer z minimalnimi razlikami: **pregledovanje spletnih strani** s povprečno oceno pomembnosti 3,14 in povprečno oceno (3,28), **uporaba elektronskih preglednic (Excel)** s povprečno oceno pomembnosti 3,72 in povprečno oceno uporabnosti 3,74, **obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)** s povprečno oceno pomembnosti 3,54 in povprečno oceno uporabnosti 3,68, **usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku** s povprečno ceno 3,74 in povprečno oceno uporabnosti 3,66 in **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** s povprečno oceno pomembnosti 3,62 in povprečno oceno uporabnosti 3,6. Vidimo, da so se v to skupino z visokimi povprečnimi ocenami uvrstile vsebine v zvezi s storitvami interneta, ki predstavljajo osnovo elektronskega poslovanja podjetij preko interneta. Diplomanti pri svojem delu v podjetjih že poslujejo elektronsko. Kar se sklada z rezultati raziskave, da ima v Sloveniji že več kot 90% podjetij dostop do interneta (Uporaba interneta v podjetjih v 1. četrtletju 2005, 2005). Prav tako so delodajalci namenili visoke povprečne ocene tudi usposobljenosti za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku, kar je eden izmed temeljev za elektronsko poslovanje na internetu. Podjetja morajo pred prehodom na elektronsko poslovanje poskrbeti za varnost in zaščito podatkov. V marsikaterem podjetju je prav strah pred zlorabami in uničenjem podatkov ovira pri hitrejšem prehodu na elektronsko poslovanje.

Na konec lestvice po povprečnih ocenah uporabnosti pri delu diplomantov so se uvrstile naslednje izobraževalne vsebine: **sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju** (2,72), **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)** (2,62), **sodelovanje pri izbiranju programske opreme** (2,56), **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu** (2,28). Vsebine so se tudi pri ocenjevanju pomembnosti uvrstile na dno lestvice, vendar so pri ocenjevanju uporabnosti dobile še nižje povprečne ocene. Z omenjenimi vsebinami se v podjetjih ukvarjajo poklicni informatiki. Vendar je pri razvoju poslovne

informatike v podjetju, kamor spada tudi izbiranje uporabniške programske opreme, pomembna vloga končnih uporabnikov, ki jim je informatizacija poslovanja namenjena.

Slika 18: Povprečne ocene pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri delu z vidika delodajalcev



Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 5

Legenda:

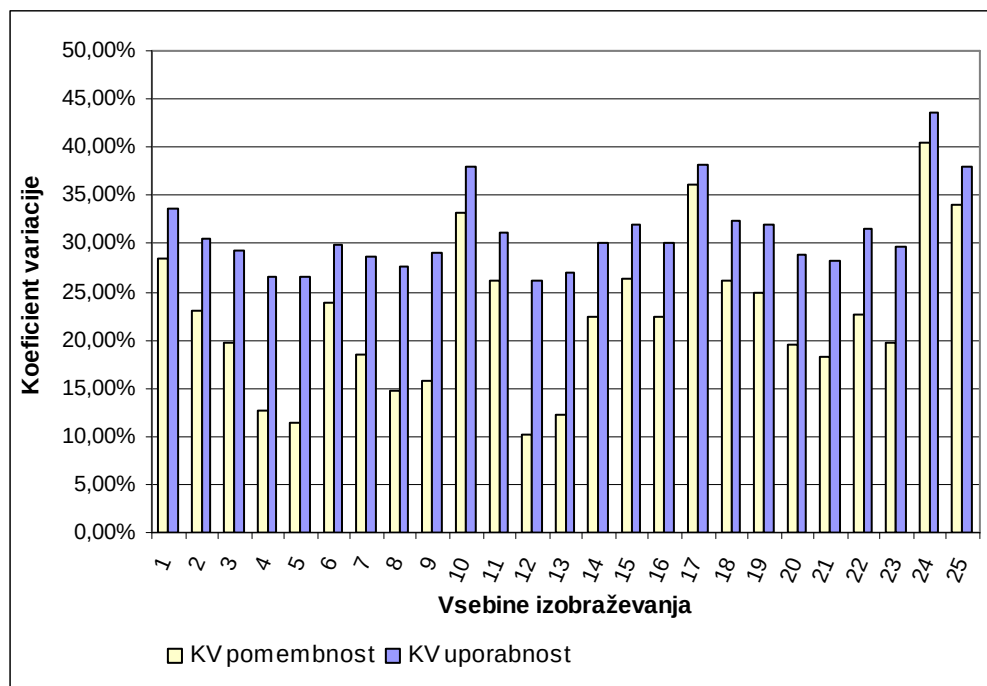
- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta

- 24 samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
 25 obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)

Poleg povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti vsebin z vidika **delodajalcev** je potrebno navesti tudi **koeficiente variacije**, ki kažejo, koliko odgovori variirajo glede na povprečno oceno. Standardni odklon bi bil zadosten podatek le v primeru enakih povprečnih ocen vseh izobraževalnih vsebin.

Kot je razvidno iz **tabele 6** in **slike 19**, je do največjega koeficienta variacije pri ocenjevanju pomembnosti in uporabnosti pri delu izobraževalnih vsebin prišlo pri izobraževalni vsebini **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu**. To pomeni, da pri tej vsebini odgovori delodajalcev najbolj odstopajo od povprečne ocene in so najbolj razpršeni oziroma najbolj variirajo glede na povprečno oceno, predvsem pri ocenjevanju pomembnosti je ta razpršenost največja (40,49%). Delodajalci so zelo različno ocenjevali pomembnost in uporabnost te vsebine, odvisno od delovnega mesta in del, ki jih opravljajo diplomanti na delovnem mestu. Razpršenost odgovorov pri ocenjevanju pomembnosti je bila najmanjša pri izobraževalni vsebini **uporaba urejevalnika besedil (Word)** (10,16%), pri ocenjevanju uporabnosti pri delu pa prav tako pri tej izobraževalni vsebini (9,08%). To pomeni, da so si bili delodajalci pri ocenjevanju uporabnosti te vsebine najbolj enotni.

Slika 19: Koeficient variacije od povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti pri delu z vidika delodajalcev



Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 5

Legenda:

- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta
- 24 samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
- 25 obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)

Primerjava povprečnih ocen pomembnosti in uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov z vidika diplomantov in delodajalcev

➤ Primerjava povprečnih ocen pomembnosti izobraževalnih vsebin z vidika diplomantov in delodajalcev

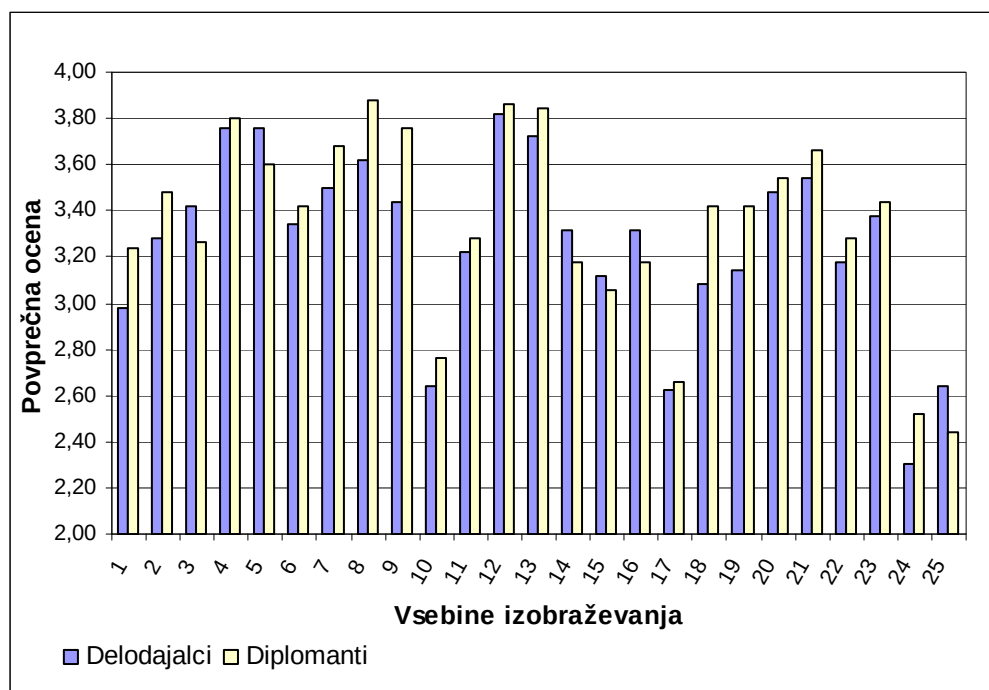
Kot je razvidno iz **priloge 7**, so diplomanti izobraževalnim vsebinam dodelili višje povprečne ocene pomembnosti v primerjavi z delodajalci pri devetnajstih izobraževalnih vsebinah, delodajalci pa v primerjavi z diplomanti pri šestih izobraževalnih vsebinah.

Iz **slike 20** je razvidno, da so največje razlike pri ocenjevanju pomembnosti v korist diplomantov pri izobraževalnih vsebinah **pomen sodobnih pisarniških sistemov** (0,34) in **informacijski sistem in njegova vloga v podjetju** (0,32). Diplomanti menijo, da so sodobni pisarniški sistemi pomembni za hitrejša, učinkovitejša in kvalitetnejša pisarniška poslovanje. Tak pisarniški sistem je Outlook v kombinaciji s pisarniško zbirko Microsoft Office. Pri predmetu Računalniški praktikum bi morali nekaj pedagoških ur nameniti enemu izmed pisarniških sistemov.

Največje razlika pri ocenjevanju pomembnosti izobraževalnih vsebin v korist delodajalcev je nastala pri vsebini **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)** (0,22). Zavedajo se prednosti, ki jih prinaša obvladovanje zbirk podatkov. Sistem za upravljanje zbirk podatkov Microsoft Access lahko obvladajo tudi končni

uporabniki, ki niso poklicni informatiki. Hitro in enostavno si lahko oblikujejo svoje lastne podatkovne baze, ki jim v povezavi z Wordom, Excelom in PowerPointom omogočajo različne analize in poglede na podatke.

Slika 20: Primerjava povprečnih ocen pomembnosti vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov in delodajalcev



Vir: Anketa, Priloga1 in 2, Vprašanje 5

Legenda:

- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta

24	samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
25	obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)

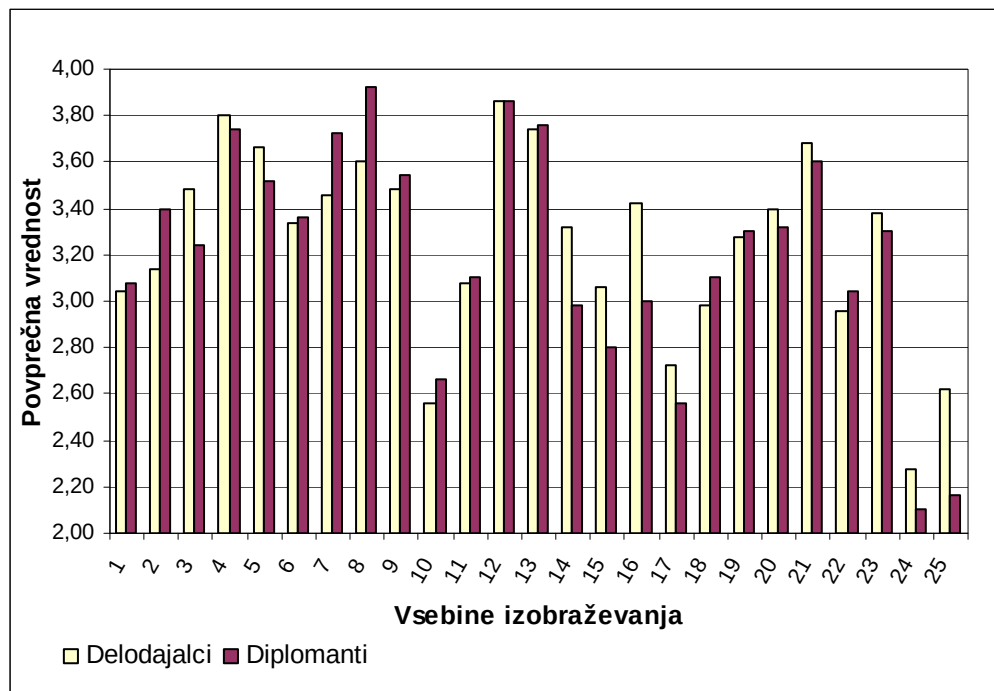
➤ **Primerjava povprečnih ocen uporabnosti izobraževalnih vsebin pri delu z vidika diplomantov in delodajalcev**

Kot je razvidno iz **priloge 7**, so diplomanti v primerjavi z delodajalci namenili višje povprečne ocene uporabnosti pri trinajstih izobraževalnih vsebinah od petindvajsetih, delodajalci pa v primerjavi z diplomanti pri dvanajstih izobraževalnih vsebinah.

Iz **slike 21** je razvidno, da je do največjih razlik povprečnih ocen uporabnosti pri delu diplomantov v korist delodajalcev prišlo pri izobraževalnih vsebinah: **obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)**, **povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom** ter **izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)**. Največja razlika je nastala pri obvladanju dela z zbirkami podatkov (Access), in sicer za 0,64. Delodajalci menijo, da bi lahko bilo delo z zbirkami podatkov do neke mere uporabno pri delu diplomantov. Prav tako povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom omogoča učinkovitejše opravljanje tipičnih del Poslovnega sekretarja in Komerčialista. Delodajalci menijo, da grafični prikazi s tabelami in z grafikoni omogočajo večjo nazornost in razumljivost podatkov.

Do največjih razlik povprečnih ocen uporabnosti pri delu diplomantov v korist diplomantov je prišlo pri izobraževalnih vsebinah: **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)**, **poznavanje osnov računalniškega sistema** ter **pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)**. Največja razlika je nastala pri poznavanju možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek). Diplomanti pri svojem delu v veliki meri uporabljajo storitve, ki jih nudi internet, zato tako visoka povprečna ocena te izobraževalne vsebine. Visoka povprečna ocena je tudi razumljiva, saj kar 90% anketiranih diplomantov pošilja in prejema elektronsko pošto vsak dan.

Slika 21: Primerjava povprečnih ocen uporabnosti vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov z vidika diplomantov in delodajalcev



Vir: Anketa, Priloga 3 in 4, Vprašanje 5

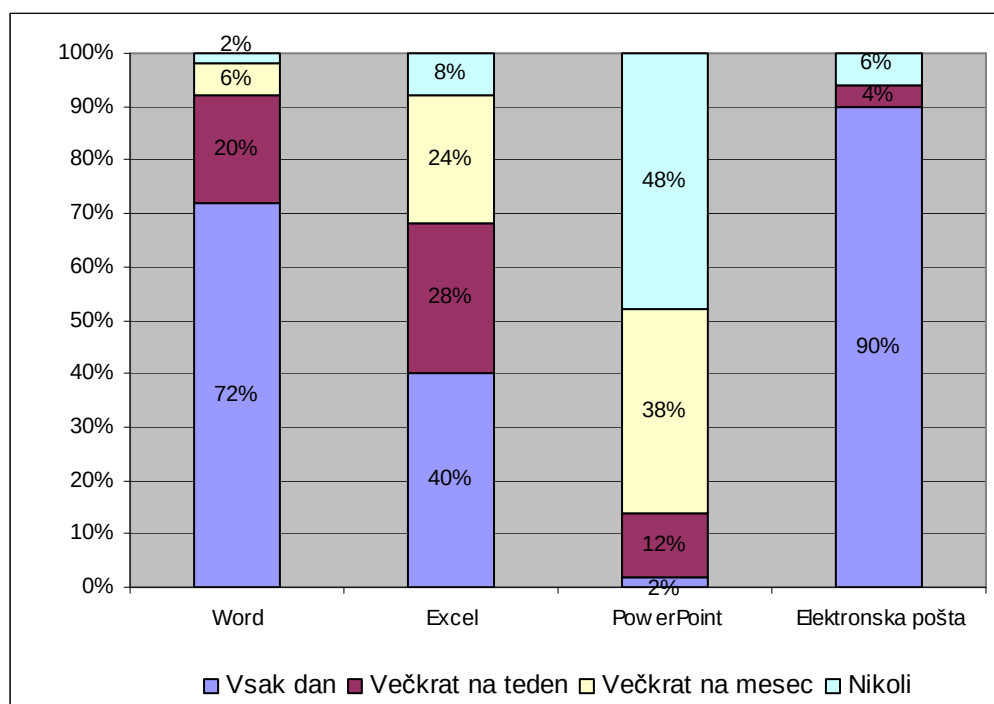
Legenda:

- 1 poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu
- 2 poznavanje osnov računalniškega sistema
- 3 poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog
- 4 uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows
- 5 usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku
- 6 povezanost računalnikov v omrežje
- 7 pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)
- 8 poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)
- 9 informacijski sistem in njegova vloga v podjetju
- 10 sodelovanje pri izbiranju programske opreme
- 11 poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu
- 12 uporaba urejevalnika besedil (Word)
- 13 uporaba elektronskih preglednic (Excel)
- 14 izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)
- 15 uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)
- 16 povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom
- 17 sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju
- 18 pomen sodobnih pisarniških sistemov
- 19 pregledovanje spletnih strani
- 20 obvladovanje iskanja po internetu
- 21 obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)
- 22 iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov
- 23 črpanje podatkov z interneta
- 24 samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu
- 25 obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)

6.4.4 POGOSTOST UPORABE RAČUNALNIŠKIH UPORABNIŠKIH PROGRAMOV NA DELOVNEM MESTU

Iz **slike 22** in **priloge 9** je razvidno, kako pogosto **diplomanti** na svojem delovnem mestu uporabljajo računalniške uporabniške programe (urejevalnik besedil Word, elektronske preglednice Excel in programe za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte).

Slika 22: Pogostost uporabe računalniških uporabniških programov na delovnem mestu



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanja 6 do 9

Ko so diplomanti odgovarjali na vprašanje, *kako pogosto na svojem delovnem mestu uporabljate urejevalnik besedil Word*, jih je 72% izbralo odgovor **vsak dan**, 20% **večkrat na teden**, 6% **večkrat na mesec** in 2% nikoli. To kaže na to, da je urejevalnik besedil Word zelo uporaben na njihovem delovnem mestu, kar se sklada tudi z visoko povprečno oceno uporabnosti pri delu (3,86), ki jo je prejela ta izobraževalna vsebina.

Na vprašanje, *kako pogosto na svojem delovnem mestu uporabljate elektronske preglednice Excel*, jih je 40% odgovorilo z **vsak dan**, 28% **večkrat na teden**, 24% **večkrat na mesec** in 8% **nikoli**. Diplomanti so tej izobraževalni vsebini dodelili visoko povprečno oceno uporabnosti pri delu (3,76), vendar je iz **slike 22** razvidno, da pogostost uporabe ni tako visoka kot pri uporabi urejevalnika Word.

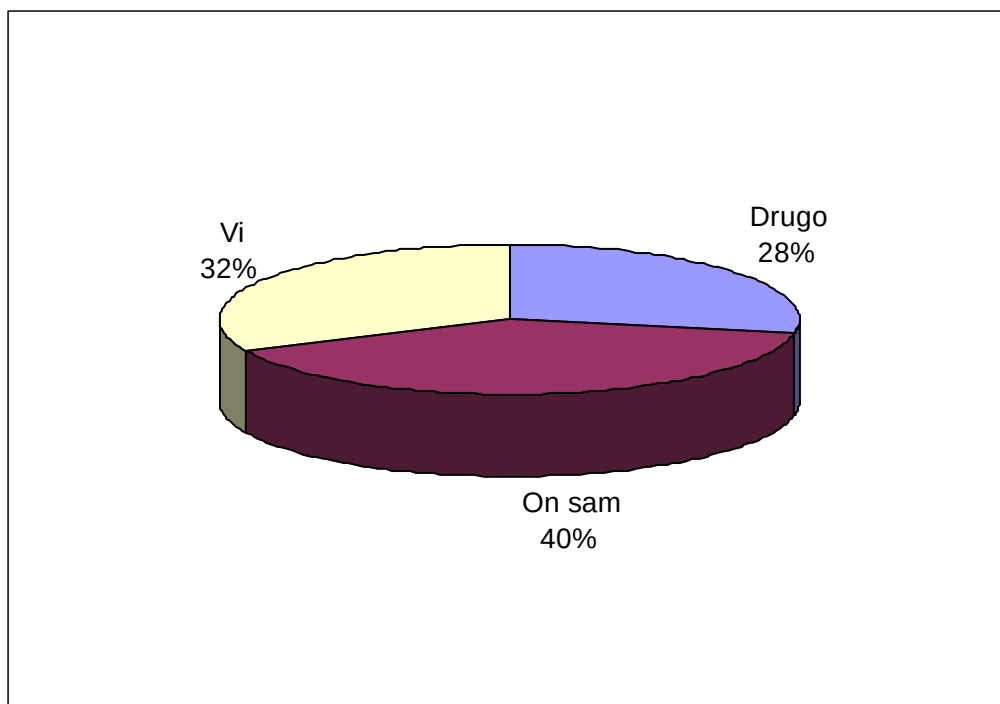
Visok odstotek diplomantov je na vprašanje, *kako pogosto na svojem delovnem mestu oblikujete grafične predstavitve s programom PowerPoint*, odgovorilo, da **nikoli** (48%), 38% **večkrat na mesec**, 12 % **večkrat na teden** in le 2% **vsak dan**.

Prepričljivo največja pogostost uporabe pa je razvidna pri odgovorih na vprašanje, *kako pogosto na svojem delovnem mestu pošiljate in prejimate elektronsko pošto*. Kar 90% diplomantov je izbralo odgovor **vsak dan**, 4% **večkrat na teden** in 6% **nikoli**. Rezultat se sklada tudi z najvišjo povprečno oceno uporabnosti pri delu za vsebino **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** (3, 92).

6.4.5 OBLIKOVANJE PREDSTAVITEV IN SPLETNIH STRANI ZA PODJETJA

Ko so **diplomanti** odgovarjali na vprašanje, *kdo oblikuje predstavitve vašemu neposredno nadrejenemu*, jih je 40% odgovorilo, da neposredno nadrejeni sam, 32% diplomantov pa samostojno oblikuje predstavitve svojemu neposredno nadrejenemu, kar je razvidno tudi iz **slike 23** in **priloge 10**.

Slika 23: Oblikovanje predstavitev za neposredno nadrejenega

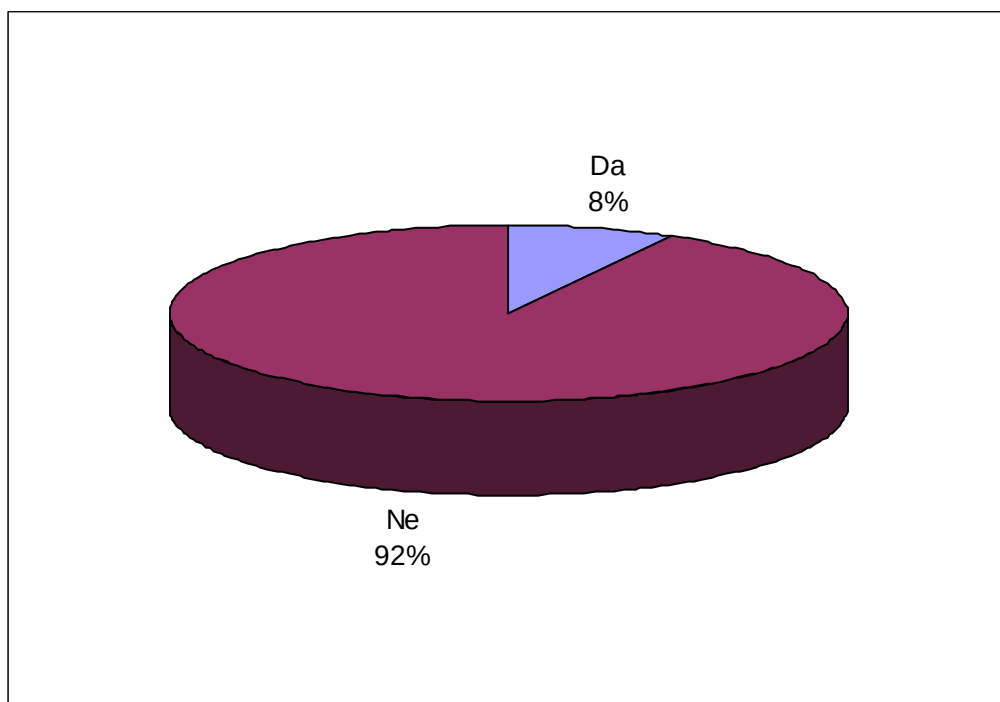


Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 10

Razumljivo je, da precejšen delež neposredno nadrejenih sam oblikuje svoje predstavitve. Poleg programa PowerPoint mora oblikovalec poznati tudi vsebino, ki je predmet predstavitve. To pomeni, da je 32% diplomantov, ki oblikujejo spletne strani svojemu neposredno nadrejenemu, seznanjenih z vsebino predstavitve. Vsekakor pa to pomeni, da imajo neposredni nadrejeni precejšnje zaupanje v svoje podrejene.

Na vprašanje, *ali ste že oblikovali spletno stran za vaše podjetje*, je kar 92% diplomantov odgovorilo z **ne**, le 8% diplomantov pa je že kdaj oblikovalo spletne strani. To se tudi sklada z nizko povprečno oceno uporabnosti vsebine **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu** (2,10), ki so jo diplomanti namenili tej vsebini, kar je razvidno tudi iz **slike 24** in **priloge 10**. Delež diplomantov, ki še niso oblikovali spletnih strani za podjetje, je prevelik. Delodajalci bi morali izkoristiti znanje diplomantov tako, da bi le-ti vsaj sodelovali pri oblikovanju spletnih strani, predvsem glede vsebine spletnih strani.

Slika 24: Oblikovanje spletnih strani za podjetje



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 11

6.4.6 ZNANJE OMOGOČA DIPLOMANTOM, DA SE ZNAJDEJO V NOVIH SITUACIJAH PRI DELU Z IKT

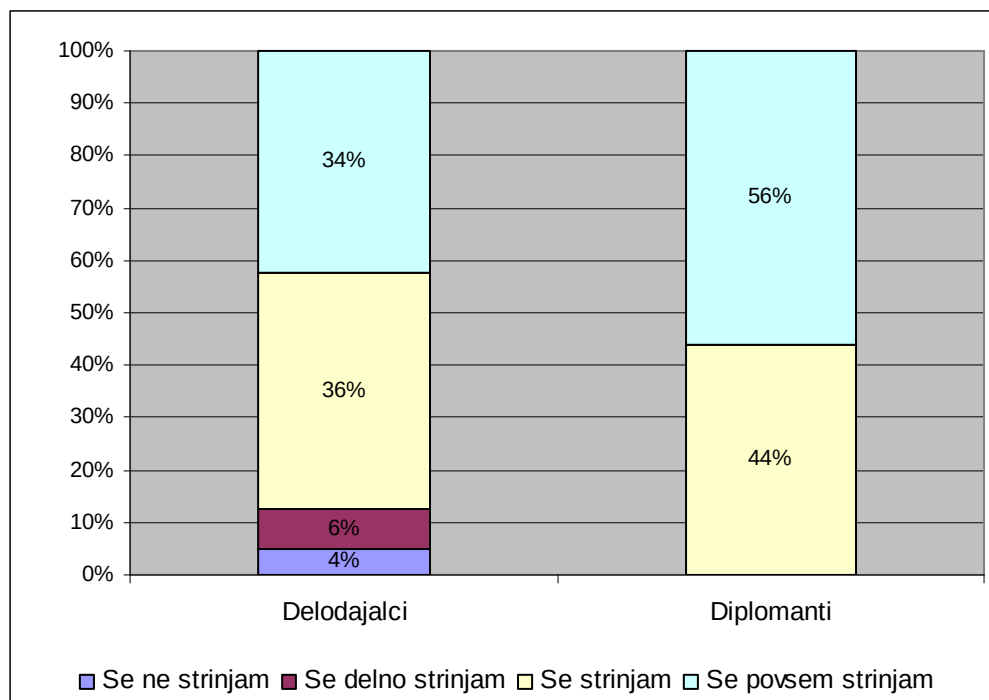
Da bi lahko ugotovila mnenje diplomantov in delodajalcev, koliko znanje diplomantom, ki so si ga pridobili, omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom, sem jim v anketnem vprašalniku postavila naslednje vprašanje:

Ocenite trditev: Znanje, ki sem ga pridobil/a na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu POSLOVNI SEKRETAR, mi omogoča, da se znajdem v novih situacijah pri delu z računalnikom, tudi z uporabo priročnikov in samoizobraževanja.

S križcem označite ustrezno oceno (1 – se ne strinjam, 2 – se delno strinjam, 3 – se strinjam, 4 – se povsem strinjam).

Iz **priloge 11** in **slike 25** je razvidno, da jih je med anketiranimi diplomanti 56% odgovorilo **se povsem strinjam**, 44% pa **se strinjam**. Nihče od diplomantov ni izbral odgovora **se delno strinjam** ali **se ne strinjam**, kar pomeni, da menijo, da so na svojem delovnem mestu samostojni pri opravljanju svojega dela, predvsem pri uporabi IKT. Diplomanti so namenili znanju, pridobljenem na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programih Poslovni sekretar in Komerčalist, visoko povprečno oceno 3,56.

Slika 25: Znanje diplomantom omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom



Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 12 in Priloga 2, Vprašanje 6

Med anketiranimi delodajalci pa jih je 34% odgovorilo **se povsem strinjam**, kar je za 22% manj kot pri diplomantih. Odgovor **se strinjam** je izbralo 36% anketiranih delodajalcev, 6% delodajalcev se je odločilo za odgovor **se delno strinjam**, 4% pa za odgovor **se ne strinjam**. Glede na rezultate ankete pri tem vprašanju bi bilo potrebno pri izobraževanju pri predmetih za uporabo IKT uvesti več individualnega dela s pomočjo priročnikov. Predavatelj je postavljen v vlogo svetovalca in nudi individualno pomoč posameznikom. Diplomanti bi s tem pridobili večjo sposobnost samoorganiziranosti in sposobnost znati se v nepredvidenih situacijah pri delu z IKT.

6.4.7 PRIPRAVLJENOST DELODAJALCEV IN DIPLOMANTOV ZA SODELOVANJE Z VIŠJO STROKOVNO ŠOLO SLOVENJ GRADEC

Da bi lahko ugotovila, ali bi delodajalci v bodoče podprli svoje podrejene pri njihovi odločitvi za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu Poslovni sekretar in Komerčialist, sem jim postavila naslednje vprašanje:

Ali boste v bodoče podprli svoje podrejene pri njihovi odločitvi za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERČIALIST?

- a) *da – zakaj?* _____
b) *ne – zakaj?* _____

Delodajalci so v 94% pritrdilno odgovorili na vprašanje (glej **prilogo 12**). Na odprto vprašanje, zakaj tako menijo, so odgovorili, da prihajajo diplomanti na delovno mesto z znanjem, ki jim omogoča začetek dela in nadgradnjo tega znanja v praksi. Podjetja stremijo h čimbolj strokovno usposobljenim kadrom, saj se zavedajo, da je v znanju moč ter prednost pred konkurenco. To se sklada s trditvijo, da lahko le organizacija, ki je usmerjena v nenehno učenje, vzdrži vse trše konkurenčne razmere. Nekateri delodajalci so omenjali tudi prilagodljivost, ki jo diplomanti pridobijo pri izobraževanju na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec. Tako lahko na svojem delovnem mestu izkoristijo ves svoj ustvarjalni potencial.

Da bi lahko ugotovila, ali bi diplomanti pri svojem nadaljnjem izobraževanju še sodelovali z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec, sem jim postavila naslednje vprašanje:

Ali bi vi kot diplomant/diplomantka višje strokovne šole pri svojem nadaljnjem izobraževanju še naprej sodelovali z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec?

- a) *da – zakaj?* _____
b) *ne* _____

Iz **priloge 13** je razvidno, da je 90% anketiranih diplomantov odgovorilo pritrdilno. Diplomanti so na odprto vprašanje, *zakaj*, navajali strokovnost in prilagodljivost predavateljev in pridobljeno znanje, ki jim omogoča začetek dela in nadgradnjo tega znanja v praksi.

Da bi lahko ugotovila, kakšne spremembe je po mnenju delodajalcev potrebno narediti v izobraževanju v programu Poslovni sekretar ali Komercialist, sem jim postavila naslednje vprašanje:

Bi bilo po vašem mnenju potrebno narediti določene spremembe v izobraževanju v programu POSLOVNI SEKRETAR pri vsebinah predmetov RAI in RPK v smeri pomembnosti in uporabnosti znanja v praksi?

- a) *da* – kakšni so Vaši predlogi za izboljšave? _____
- b) *ne* _____

Iz **priloge 14** je razvidno, da je 40% anketiranih delodajalcev odgovorilo pritrdilno in predlagalo spremembe glede izobraževanja. Pri odprtem vprašanju *zakaj*, so med drugim navajali predvsem:

- prilagajanje izobraževalnih vsebin najnovejšemu razvoju IKT;
- poudarek na uporabi pisarniških sistemov in storitev e-uprave;
- več poudarka na uporabi Excela pri reševanju praktičnih problemov;
- vključevanje praktičnih primerov v izobraževanje;
- poudarek podpori IKT poslovnim procesom;
- več laboratorijskih vaj;
- uvedba e-izobraževanja, ki bi omogočilo diplomantom tudi kasneje dopolniti znanja potrebna pri njihovem delu;
- uvedba tečajev za diplomante, kjer bi nadgradili svoja znanja s področja uporabe IKT.

Na vprašanje, *ali bi bili pripravljeni sodelovati z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec glede izobraževanja študentov v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST*, je kar 74% neposredno nadrejenih odgovorilo z *da*. Kot obliko sodelovanja so navajali predvsem praktično izobraževanje študentov višje strokovne šole in sodelovanje pri prilagajanju izobraževalnih vsebin potrebam podjetij in organizacij (glej **prilogo 15**).

6.5 POVZETEK UGOTOVITEV RAZISKAVE IN PREDLOGI

V nadaljevanju povzemam glavne ugotovitve raziskave o pomembnosti in uporabnosti izobraževanja pri predmetih za uporabo IKT z vidika delodajalcev, ki so

zaposlili diplomante Višje strokovne šole Slovenj Gradec in navajam ustrezne predloge zainteresiranim diplomantom višje strokovne šole v programu Poslovni sekretar in Komerčialist, delodajalcem, ki le-te zaposlujejo, ravnateljem in predavateljem predmetov za uporabo IKT višje strokovne šole v programu Poslovni sekretar in Komerčialist.

1. V raziskavi so bili anketiranci razdeljeni v dve skupini (na **delodajalce** in **diplomante**). Delodajalce so zastopali neposredno nadrejeni anketiranim diplomantom, ki so seznanjeni z deli, ki jih opravljajo njihovi podrejeni na delovnem mestu. Zaposleni v **dejavnosti javne uprave** predstavljajo največjo skupino, in sicer **22%** vseh anketiranih diplomantov oziroma delodajalcev, ostalih 78% pa je porazdeljeno po dejavnostih: **proizvodnja delov za motorna vozila (10%)**, **proizvodnja orodja (8%)**, **dejavnosti izobraževanja (8%)**, **gradbeništvo (6%)**, **zdravstvo (4%)**, preostalih 15 dejavnosti pa zavzema skupno 15% vseh anketiranih diplomantov oziroma delodajalcev. Vzroki za velik delež diplomantov, ki so zaposleni v dejavnosti javne uprave:
 - specifična dela poslovnega sekretarja s področja javne uprave;
 - delodajalci iz javne uprave podpirajo svoje zaposlene za izobraževanje na višji strokovni šoli oziroma zaposlujejo diplomante višje strokovne šole;
 - v dejavnostih javne uprave je več kot polovica zaposlenih s srednjo poklicno ali srednjo strokovno izobrazbo, ki si želijo ali morajo pridobiti višjo stopnjo izobrazbe.
2. Največ anketiranih diplomantov oziroma delodajalcev prihaja iz malih podjetij (42%), sledijo srednja podjetja (32%) in na zadnjem mestu velika podjetja (26%). Največji delež anketiranih iz malih podjetij izhaja iz dejstva, da v koroški regiji največ podjetij spada med mala podjetja.
3. Diplomanti in delodajalci so bili precej enotni pri ocenjevanju pomembnosti vlaganj v IKT in možnosti njene uporabe za poslovanje podjetja. Obema dejavnikoma so dodelili v povprečju visoke ocene. Vlaganjem v IKT so namenili diplomanti povprečno oceno 3,56, delodajalci pa 3,62. Obe skupini anketirancev sta pripisali možnostim uporabe IKT večjo pomembnost, diplomanti 3,68, delodajalci pa povprečno oceno 3,70. Iz ocen je razvidno:
 - diplomanti in delodajalci se zavedajo, da IKT prinaša podjetjem nove priložnosti v boju z vedno večjo konkurenco na globalnem trgu;
 - ni dovolj samo vlagati v IKT, ampak jo je potrebno znati tudi uporabljati.
4. Ne glede na mnenje delodajalcev, da so vlaganja v IKT, predvsem pa možnost njene uporabe, zelo pomembna, pri 68% anketiranih diplomantih niso preverjali njihovega znanja uporabe IKT. Relativno majhen delež preverjanja uporabe IKT pred nastopom dela je pogojen:

- z nasprotovanjem testom pri izbiranju sodelavcev zaradi nepravilne uporabe in manj uspešnega reševanja posameznikov iz obrobni skupin;
- z vprašljivimi rezultati, ker so kandidati redko postavljeni v naravno delovno situacijo;
- z večjo naklonjenostjo poskusnemu delu, ko lahko kandidata spremljajo dalj časa na konkretnem delovnem mestu.

5. Z izobraževalnimi vsebinami pri predmetu Računalniški praktikum so delodajalci manj seznanjeni, saj 38% anketiranih delodajalcev meni, da z njimi ni seznanjenih. Z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih Računalništvo in informatika ter Informatika v komercialnem poslovanju ni seznanjenih 28% anketiranih delodajalcev. Vsaj delno seznanjenih z izobraževalnimi vsebinami pri Računalniškem praktikumu je 62%, pri Računalništvu in informatiki ter Informatiki v komercialnem poslovanju pa 72%. Vzroke za večjo prepoznavnost predmetov Računalništvo in informatika ter Informatika v komercialnem poslovanju lahko iščemo:

- v nazivih predmetov, ki nakazujeta njuno vsebino;
- v njunem pojavljanju v srednjem strokovnem in poklicnem izobraževanju pa tudi v visokem strokovnem in univerzitetnem izobraževanju.

Predlog 1:

Vodstvu višje strokovne šole predlagam, da s pomočjo spletnih strani, raznih obvestil v obliki zgibank, obvestil na kabelski televiziji, odprtih vrat, informativnih dni in neposrednim komuniciranjem z delodajalci poveča seznanjenost delodajalcev z vsebinami pri predmetih za uporabo IKT.

6. Pri ocenjevanju pomembnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT so diplomanti najvišjo povprečno oceno 3,88 namenili izobraževalni vsebini **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)**. Na drugo mesto so diplomanti postavili **uporabo urejevalnika besedil (Word)** s povprečno oceno 3,86 in na tretje mesto **uporabo elektronskih preglednic (Excel)** s povprečno oceno 3,84. Obema vsebinama tesno sledi uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows s povprečno oceno 3,80.

Visoka ocena **poznavanja možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** je razumljiva, saj večina podjetij že posluje elektronsko, osnova za elektronsko poslovanje podjetij pa so prav internet in njegove storitve.

Visoki oceni vsebin **uporaba urejevalnika besedil (Word)** in **uporaba elektronskih preglednic (Excel)** izhajata iz dejstev:

- Microsoft v zadnjih letih obvladuje trg pisarniških zbirk z 90% deležem,

- Izobraževalne ustanove so deležne ugodnejših pogojev pri nabavi licenc za Microsoftove programe.

Ker pisarniška zbirka MS Office deluje le pod uporabniškim okoljem Windows, je razumljiva tudi visoka povprečna ocena vsebine **uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows**.

Diplomanti so nizke povprečne ocene pomembnosti dodelili **sodelovanju pri izbiranju programske opreme** (2,76) in **sodelovanju v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju** (2,66). Predlagam, da pri izobraževanju pri predmetih za uporabo IKT predavatelji poudarijo vlogo uporabnika pri razvoju poslovne informatike. IKT je potrebno prilagoditi tistim, ki jo uporabljajo na svojem delovnem mestu.

Najnižje povprečne ocene pomembnosti izobraževalnih vsebin so diplomanti namenili **samostojnemu oblikovanju spletnih strani** (2,52) in **obvladovanju dela z zbirkami podatkov (Access)** (2,44). Nizki oceni sta povezani z dejstvom:

- spletne strani v podjetjih oziroma zbirke podatkov oblikujejo predvsem poklicni informatiki ali specializirana podjetja,
- anketirani diplomanti spletne strani oziroma zbirke podatkov samo pregledujejo in uporabljajo.

Rešitev se kaže v večjem vplivu uporabnikov IKT na razvoj poslovne informatike v podjetju.

7. Pri ocenjevanju uporabnosti izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT so diplomanti najvišjo povprečno oceno prav tako namenili vsebini **poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** (3,92). To pomeni, da diplomanti ocenjujejo to vsebino tako pomembno kot uporabno pri njihovem delu. Vsebina je dobila celo višjo oceno uporabnosti pri delu kot pri ocenjevanju pomembnosti izobraževalne vsebine. To je razumljivo, saj:
 - ima več kot 90% slovenskih podjetij dostop do interneta,
 - 90% anketiranih diplomantov na svojem delovnem mestu prejema in pošilja elektronsko pošto redno vsak dan.

Predlog 2:

Glede na predloge delodajalcev in visoko povprečno oceno uporabnosti poznavanja možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek) je potrebno vključiti vsebine s področja e-uprave, e-poslovanja, e-izobraževanja, e-poslovanja, e-bančništva in e-trgovine.

Popolnoma enako povprečno oceno uporabnosti pri delu kot pri ocenjevanju pomembnosti so diplomanti namenili izobraževalni vsebini **uporaba urejevalnika besedil (Word)** (3,86). Na tretje mesto pa se je uvrstila vsebina **uporaba elektronskih preglednic (Excel)**, in sicer z nekoliko nižjo oceno (0,06) kot pri ocenjevanju pomembnosti vsebine. Vzroke za visoki povprečni oceni lahko iščemo v:

- tipičnih delih poslovnega sekretarja in komercialista, kjer uporaba urejevalnika besedil in elektronskih preglednic omogoča lažje, hitrejšo, učinkovitejšo in kvalitetnejše opravljanje delovnih nalog;
- vsakodnevni uporabi urejevalnika besedil na delovnem mestu diplomantov,
- visokih stroškov prehoda iz MS Office na drugi pisarniško zbirko.

Predlog 3:

Glede na predloge delodajalcev in diplomantov in visoko povprečno oceno vsebine uporaba elektronskih preglednic (Excel), predlagam, da se vključi v izobraževanje več praktičnih primerov reševanja problemov z Excelom. Pri izbiri teh primerov se povežemo z delodajalci, ki so pripravljeni aktivno sodelovati z višjo strokovno šolo glede izobraževanja študentov.

Z omenjenima vsebinama je tesno povezano poznavanje osnovnih funkcij uporabniškega sistema Windows, zato je razumljivo, da so diplomanti tej vsebini namenili povprečno oceno 3,74, ki jo postavlja na četrto mesto po uporabnosti pri delu.

Nizki povprečni oceni uporabnosti pri delu sta dobili vsebini: **sodelovanje pri izbiranju programske opreme** (2,66) in **sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike** (2,56). Diplomanti na svojem delovnem mestu ne sodelujejo pri razvoju poslovne informatike v podjetju. Naloga delodajalcev je, da vključijo končne uporabnike IKT že v razvoj poslovne informatike podjetja in ne šele takrat, ko se le-ta že uvaja v poslovanje podjetja. Stroški napak razvoja se višajo od začetne faze do končne faze, ko se IKT uvaja v poslovanje podjetja.

Predlog 4:

Predavatelji naj poudarijo nenadomestljivo vlogo uporabnika pri razvoju poslovne informatike v podjetju, tudi s pomočjo predavanj strokovnjakov iz posameznih podjetij in organizacij in s strokovnimi ekskurzijami v ta podjetja.

Najnižji povprečni oceni uporabnosti pri delu sta prejeli izobraževalni vsebini: **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)** (2,16) in **samostojno oblikovanje spletnih strani** (2,10). Ocena je nižja od ocenjevanja pomembnosti izobraževalnih vsebin, kar je razumljivo, saj le 8% diplomantov oblikuje spletne strani za svoja podjetja. Predlagam, da se:

- ustrezen delež pedagoških ur pri predmetu Računalniški praktikum nameni uporabi elektronskih preglednic (Excel), predvsem reševanju praktičnih problemov, s katerimi se diplomanti srečujejo pri opravljanju tipičnih del poslovnega sekretarja in komercialista;
- študente seznani tudi s povezovanjem podatkov med Accessom in Excelom in možnostmi uporabe na delovnem mestu.

Predlog 5:

Predlagam, da se ti izobraževalni vsebini sicer obdržita v predmetniku, ker je za delo diplomantov nujno, da si pridobijo širše znanje s področja uporabe IKT, ne glede na to, da so nekatere vsebine manj pomembne in pri njihovem delu manj uporabne. Zmanjša pa naj se število pedagoških ur v korist reševanja praktičnih problemov iz prakse s pomočjo Excela.

8. Delodajalci so najvišjo povprečno oceno pomembnosti namenili izobraževalni vsebini **uporaba urejevalnika besedil (Word)**, kar je razumljivo, saj Microsoft obvladuje trg pisarniških zbirk z več kot 90% deležem.

Visoko povprečno oceno (3,76) pomembnosti so namenili tudi vsebinama: **uporaba osnovnih funkcij uporabniškega sistema Windows** in **usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku**. Anketirani delodajalci se zavedajo, da je:

- predpogoj za uporabo urejevalnika Word osnovno poznavanje uporabniškega sistema Windows;
- predpogoj za uvedbo elektronskega poslovanja v podjetju zaščita in varnost podatkov na računalnikih.

Delodajalci se zavedajo priložnosti, ki jim jih nudi internet na večmilijonskem trgu, zato so visoke povprečne ocene namenili tudi vsebinam, ki se ukvarjajo s storitvami interneta.

Najnižje povprečne ocene pomembnosti so delodajalci namenili vsebinama: **sodelovanje pri razvoju poslovne informatike v podjetju** (2,62) in **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu** (2,30).

Predlog 6:

Delodajalcem predlagam, da izkoristijo znanje diplomantov glede oblikovanja spletnih strani in omogočijo diplomantom sodelovanje pri oblikovanju dinamičnih spletnih strani.

9. Pri ocenjevanju uporabnosti pri delu so delodajalci najvišjo povprečno oceno namenili **uporabi urejevalnika besedil (Word)** (3,86), kar je celo višja ocena kot

pri ocenjevanju pomembnosti te vsebine. Visoka povprečna ocena izhaja iz opredelitve tipičnih del poslovnega sekretarja in komercialista, kjer uporaba urejevalnika besedil (Word) omogoča lažje, hitrejše in kvalitetnejše opravljanje dela.

Predlog 7:

Potrebno je povečati število pedagoških ur laboratorijskih vaj. Namenjene bodo oblikovanju besedil s programom Word in možnostim, ki jih ta program ponuja diplomantom, da lahko hitro in kvalitetnejše opravljajo svoje delo.

Na konec lestvice glede na povprečne ocene uporabnosti pri delu so se uvrstile izobraževalne vsebine: **sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju (2,72)**, **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access) (2,62)**, **sodelovanje pri izbiranju programske opreme (2,56)** ter **samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu (2,28)**. Nizke povprečne ocene izhajajo iz dejstva, da se v podjetjih z omenjenimi vsebinami ukvarjajo poklicni informatiki.

Predlog 8:

Delodajalcem predlagam, da v razvoj poslovne informatike v podjetju vključijo tudi diplomante, ki bodo IKT uporabljali pri svojem delu. Za učinkovitejše delo z IKT je namreč potrebno prilagoditi IKT tistim, ki jo uporabljajo.

10. Pri ocenjevanju **pomembnosti** izobraževalnih vsebin so diplomanti dodelili **višje povprečne ocene** v primerjavi z delodajalci **devetnajstim**, delodajalci pa **šestim** od petindvajsetih izobraževalnih vsebin.

Največje razlike pri ocenjevanju pomembnosti v korist diplomantov so nastale pri izobraževalnih vsebinah: **pomen sodobnih pisarniških sistemov (0,34)** ter **informacijski sistem in njegova vloga v podjetju (0,32)**.

Največja razlika pri ocenjevanju v korist delodajalcev pa je nastala pri vsebini **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access) (0,22)**.

Predlog 9:

Študente višje strokovne šole je potrebno seznaniti s prednostmi, ki jih prinaša obvladovanje zbirk podatkov. V povezavi z Wordom, Excelom in PowerPointom jim Microsoft Access omogoča različne analize in poglede na podatke. Pri tem se uporabi reševanje praktičnih primerov iz poslovanja podjetij. Študenti morajo spoznati prednosti povezovanja omenjenih programov in kako jim lahko le-to koristi.

11. Pri ocenjevanju **uporabnosti pri delu** so diplomanti dodelili **višje povprečne ocene** v primerjavi z delodajalci **trinajstim**, delodajalci pa **dvanajstim** od petindvajsetih izobraževalnih vsebin.

Do največjih razlik povprečnih ocen uporabnosti pri delu v korist diplomantov je prišlo pri **poznavanju možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek)** (0,32). Tako visoka povprečna ocena izhaja iz dejstva, da diplomanti pri svojem delu v veliki meri uporabljajo storitve interneta, elektronsko pošto prejema in pošilja vsak dan kar 90% anektiranih diplomantov.

Največja razlika pri ocenjevanju v korist delodajalcev pa je nastala pri vsebini **obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)** (0,64). Menijo, da obvladovanje dela z zbirkami podatkov omogoča učinkovitejše opravljanje tipičnih del poslovnega sekretarja in komercialista. Predlagam enako kot pri ocenjevanju pomembnosti, da se študente višje strokovne šole seznani s prednostmi, ki jih prinaša obvladovanje zbirk podatkov. V povezavi z Wordom, Excelom in PowerPointom jim Microsoft Access omogoča različne analize in poglede na podatke.

12. Največ diplomantov na svojem delovnem mestu pošilja in prejema elektronsko pošto, in sicer jih kar 90% to počne vsak dan. Uporabljajo pa različne programe za pošiljanje in prejemanje elektronske pošte. Zelo redko, 48% diplomantov celo nikoli, pa oblikujejo grafične predstavitve s programom PowerPoint.
13. Trditvi, da znanje, ki so si ga pridobili na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, diplomantom omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT, so diplomanti namenili visoko povprečno oceno 3,56. Menijo, da jim znanje omogoča uporabo najsodobnejše IKT.

Delodajalci so trditvi, da znanje, ki so si ga diplomanti pridobili na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, omogoča, da se diplomanti znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT, namenili nižjo povprečno oceno v primerjavi z diplomanti (3,40).

Predlog 10:

Da bi si diplomanti pridobili večjo sposobnost samoorganiziranosti in sposobnost znati se v nepredvidenih situacijah pri delu z IKT, predlagam pri izobraževanju pri predmetih za uporabo IKT več individualnega dela s pomočjo priročnikov.

14. Med anketiranimi delodajalci jih je 94% odgovorilo, da bodo v bodoče podprli svoje zaposlene pri njihovi odločitvi za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programih Poslovni sekretar in Komercialist. Na odprto vprašanje, zakaj tako menijo, so bili odgovori naslednji:

- diplomanti višje strokovne šole prihajajo na delovno mesto z znanjem, ki jim omogoča začetek dela in nadgradnjo tega znanja v praksi;
- strokovna usposobljenost diplomantov višje strokovne šole;
- prilagodljivost diplomantov višje strokovne šole, ki jim omogoča, da na delovnem mestu izkoristijo ves svoj ustvarjalni potencial.

15. Med anketiranimi diplomanti jih je 90% pritrdilo, da bi pri svojem nadaljnjem izobraževanju še naprej sodelovali z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec. Diplomanti so na odprto vprašanje, zakaj tako menijo, odgovarjali:

- strokovnost in prilagodljivost predavateljev,
- pridobljeno znanje, ki jim omogoča začetek dela in nadgradnjo znanja v praksi.

Predlog 11:

Študentom moramo omogočiti, da si pridobijo široko praktično znanje s področja uporabe IKT. Na svojem delovnem mestu pa si bodo poglobili in nadgradili tista znanja, ki so nujno potrebna za opravljanje dela na njihovem delovnem mestu.

16. Med anketiranimi delodajalci jih je 40% predlagalo spremembe v izobraževanju v programu Poslovni sekretar ali Komerčialist. Najpogosteje so navajali:

- prilagajanje izobraževalnih vsebin najnovejšemu razvoju informacijske tehnike in tehnologije;
- poudarek na uporabi pisarniških sistemov in storitev e-uprave;
- več poudarka na uporabi Excela pri reševanju praktičnih problemov;
- vključevanje v izobraževanje več praktičnih primerov;
- poudarek na podpori IKT poslovnim procesom;
- več laboratorijskih vaj;
- uvedba e-izobraževanja, ki bi omogočilo tudi kasneje diplomantom dopolniti znanja potrebna pri njihovem delu;
- uvedba tečajev za diplomante, kjer bi nadgradili svoja znanja s področja uporabe IKT.

Predlog 12:

Predavatelji predmetov s področja uporabe IKT se morajo nenehno strokovno izobraževati in izpopolnjevati, da bodo seznanjeni z najnovejšimi spoznanji in dosežki na področju IKT, da jih bodo lahko posredovali študentom višje strokovne šole.

Predlog 13:

Vodstvu višje strokovne šole predlagam, da se v izobraževanje o uporabi IKT vključi tudi uporaba računalniškega programa za sodobno pisarniško poslovanje in razne storitve elektronskega poslovanja na internetu (e-uprava, e-bančništvo,

e-trgovina, e-delo, videokonference), predvsem kot učenje na podlagi praktičnih primerov.

Predlog 14:

Glede na predloge delodajalcev, da je potrebno poudariti podporo IKT poslovnim procesom, predlagam, da se v predmetnik vključi vsebina o integriranem poslovno informacijskem sistemu (ERP-ju), katerega namen je povezava vseh oddelkov in njihovih poslovnih procesov v enoten informacijski sistem. Tak sistem naj bi zadostil potrebam uporabnikov tako v financah kot v kadrovske službi, proizvodnji, prodaji in še kje (planiranje, nabava, upravljanje z zalogami, vzdrževanje, finance, distribucija). Z uvedbo integriranega poslovno informacijskega sistema se standardi v podjetju poenotijo, v sistemu je vsak podatek vpisan samo enkrat, to pa poleg večjih prihrankov omogoča boljši nadzor nad poslovanjem podjetja in uvajanje novih storitev. Vsekakor pa morajo študenti spoznati ERP s svojim aktivnim sodelovanjem v ERP sistemu na višji strokovni šoli (lahko tudi v obliki učnega podjetja) oziroma v podjetju, ki tak ERP sistem ima.

Predlog 15:

Na višji strokovni šoli uvedemo e-izobraževanje, ki bi omogočilo diplomantom tudi kasneje dopolniti znanja potrebna pri njihovem delu, tako da bi jim višja strokovna šola to omogočila preko študija na daljavo.

Druga možnost nadgrajevanja znanja je tudi uvedba tečajev za diplomante, kjer bi nadgradili svoja znanja s področja uporabe IKT. Tečaje bi izvajali predavatelji s področja uporabe IKT, strokovni sodelavci višje strokovne šole ali zunanji predavatelji.

Iz rezultatov sklepam, da znanje s področja uporabe IKT, ki ga diplomanti pridobijo pri izobraževanju na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, omogoča začetek dela na delovnem mestu in nadgradnjo le-tega z znanji, ki so nujno potrebna za opravljanje konkretnih del in nalog. Vsi anketirani diplomanti in 70% delodajalcev se strinja ali povsem strinja, da so diplomanti višje strokovne šole samostojni pri delu z računalnikom in se znajdejo v novih situacijah, ko je potrebno osvojiti uporabo najsodobnejše IKT. Vsekakor pa je potrebno, da se predavatelji nenehno strokovno izobražujejo, kajti področje IKT se razvija zelo hitro, študentom pa je potrebno posredovati nova znanja, tudi s pomočjo najsodobnejših načinov izobraževanja (e-izobraževanja, videokonference, elektronski viri).

7 SKLEPNE MISLI

V novejšem obdobju nastajajo storitve, ki temeljijo na informacijski in komunikacijski tehnologiji. Podjetja potrebujejo strokovnjake, ki znajo te storitve opravljati. Pri tem pa imajo veliko vlogo prav izobraževanje in izobraževalne organizacije.

Izobraženi in usposobljeni kadri so temelj uspešnosti vsake organizacije in družbe, zato države in organizacije povsod po svetu posvečajo veliko pozornost izobraževanju in usposabljanju. Čeprav so temeljna vprašanja v zvezi z izbiro vsebine izobraževanja že določena z izobraževalnimi načrti, pa učitelj še vedno samostojno odloča o razvrstitvi izobraževalnih vsebin, o tem, kako intenzivno bo obdelal posamezno učno snov in katere oblike in metode bo pri tem uporabil.

Odgovore na vprašanja, koliko je bilo izobraževanje uspešno, kaj nam novo znanje pomeni in kako nam koristi, si lahko pridobimo z vrednotenjem in spremljanjem izobraževanja. Zanima nas, kakšna je delovna učinkovitost izobraževancev kasneje, na delovnem mestu. Povratne informacije pa so tudi osnova za odločitve, ki vodijo h kakovostnejšemu in učinkovitejšemu izobraževanju.

Bistvo informacijske družbe je, da znajo zaposleni v podjetjih IKT učinkovito uporabljati. Zato je izobraževanje eden izmed najpomembnejših dejavnikov prehoda v informacijsko družbo. Tega se morajo zavedati vse države, ki želijo dohiteti tiste, ki so že v informacijski družbi ali pa tik pred vstopom vanjo.

IKT poleg tehnične plati, kot sta računalniška in telekomunikacijska tehnologija, vključuje tudi uporabnike, ki bodo IKT uporabljali pri svojih aktivnostih, delu, na delovnem mestu. Zato je izobraževanje uporabe IKT zelo pomembno. Nujen je strateški poudarek na izobraževanju, na aktualnih vsebinah in metodah. Hiter razvoj zahteva nenehno izobraževanje in prilagajanje. Potrebno je oblikovati ustrezne izobraževalne programe.

Med dvaindvajsetimi javno veljavnimi študijskimi programi višjega strokovnega izobraževanja sta tudi programa Poslovni sekretar in Komerčialist, ki vsebujeta tri predmete s področja uporabe IKT: Računalništvo in informatika ter Informatika v komercialnem poslovanju, ki se izvajata v 1. letniku in Računalniški praktikum, ki se izvaja v 2. letniku. Poudarek je na individualnem delu študentov na računalnikih, kjer si pridobivajo predvsem samostojnost in samoiniciativnost pri delu z IKT, predavatelj je pri tem le svetovalec.

Raziskava, ki smo jo opravili glede pomembnosti in uporabnosti izobraževanja IKT na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec z vidika diplomantov in delodajalcev, nam je omogočila pridobiti ustrezne ugotovitve in predloge.

Študenti osvojijo teoretične vsebine s področja IKT, poudarek pa je predvsem na njeni praktični uporabi za reševanje praktičnih problemov. Pomembno je, da znajo diplomanti na svojem delovnem mestu učinkovito uporabljati IKT pri svojem delu.

Delodajalci in diplomanti pri poslovanju podjetja pripisujejo velik pomen vlaganjem v IKT, predvsem pa možnostim njene uporabe. Delodajalci namenjajo premalo pozornosti preverjanju znanja uporabe IKT, ko se kandidati potegujejo za delovno mesto.

Najpomembnejše izobraževalne vsebine pri predmetih za uporabo IKT so z vidika diplomantov poznavanje možnosti in priložnosti interneta (elektronske pošte, prenos datotek), uporaba urejevalnika besedil (Word) ter uporaba elektronskih preglednic (Excel). Pri njihovem delu so te izobraževalne vsebine tudi najbolj uporabne, omogočajo jim učinkovito opravljanje tipičnih del poslovnega sekretarja in komercialista.

Delodajalci menijo, da so najpomembnejše izobraževalne vsebine uporaba urejevalnika besedil (Word), uporaba osnovnih funkcij uporabniškega sistema Windows in usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku. Predpogoj za elektronsko poslovanje je zaščita in varnost računalniških podatkov. Najbolj uporabna pri delu diplomantov je z vidika delodajalcev uporaba urejevalnika (Word).

Manj uporabne pri delu diplomantov z vidika diplomantov in delodajalcev sta vsebini: sodelovanje pri izbiranju programske opreme in sodelovanje pri razvoju poslovne informatike v podjetju. Razlog lahko iščemo v dejstvu, da diplomanti ne sodelujejo kot uporabniki pri izbiranju programske opreme, prav tako pa ne v skupinah za razvoj informatike v podjetju. V podjetjih se s to problematiko ukvarjajo vodstvo in poklicni informatiki.

Za najmanj uporabne pri delu diplomantov sta se izkazali vsebini: obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access) in samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu. Razlog je v tem, ker diplomanti na svojem delovnem mestu uporabljajo že obstoječe uporabniške programe in ni potrebe, da bi samostojno izdelali svoje lastne zbirke podatkov. Če pa to želijo, pa je enostavnejši za uporabo Excel, ki ne zahteva določenega teoretičnega znanja s področja relacijskih podatkovnih baz. Diplomanti na svojih delovnih mestih ne opravljajo del, ki bi zahtevala od njih oblikovanje spletnih strani, ampak te spletne strani le uporabljajo.

Delodajalci so slabo seznanjeni z izobraževalnimi vsebinami pri predmetih za uporabo IKT. Višja strokovna šola mora povečati seznanjenost s pomočjo raznih

oblik obveščanja. Tako bodo delodajalci lahko posredovali več kakovostnih predlogov za spremembe v izobraževanju na višji strokovni šoli.

Izobraževanje na višji strokovni šoli pri predmetih za uporabo IKT ne vsebuje realnih in praktičnih primerov s področja e-uprave, e-poslovanja, e-izobraževanja, e-bančništva in e-trgovine. V izobraževanje je potrebno vključiti učenje na realnih primerih s področja e-poslovanja, pri tem je pomembno vključevanje skupinske učne oblike dela.

Laboratorijske vaje pri predmetih za uporabo IKT so v veliki meri vodene s strani predavateljev ali drugih strokovnih delavcev. Zato je potrebno vključiti v vaje več samostojnega dela s pomočjo priročnikov in ostale literature.

Diplomanti se v obstoječem izobraževanju premalo seznani s pomenom podpore IKT poslovnim procesom, zato je potrebno vključiti v izobraževanje vsebino o integriranem poslovnem informacijskem sistemu (ERP), katerega namen je povezava vseh oddelkov in njihovih poslovnih procesov v enoten informacijski sistem. Vsekakor pa je pri tem potrebna uvedba učenja na realnih problemih iz delovnih okolij (problem-based-learning in work-based-learning).

Delodajalci in diplomanti so izrazili željo, da bi višja strokovna šola uvedla tudi študij na daljavo, ki bi diplomantom tudi kasneje omogočal nadgradnjo in posodabljanje znanja.

Znanje, ki so si ga študenti pridobili na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, študentom omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT. Omogoča jim nadgradnjo znanja in uporabo najsodobnejše IKT.

Diplomanti prihajajo na delovno mesto z znanjem, ki jim omogoča začetek dela in nadgradnjo tega znanja v praksi. Velika pridobitev diplomantov višje strokovne šole je prilagodljivost, ki jim na delovnem mestu omogoča, da izkoristijo ves svoj ustvarjalni potencial.

Da si bodo diplomanti v izobraževanju na višji strokovni šoli pri predmetih za uporabo IKT lahko pridobili znanja, ki bodo pomembna in uporabna v praksi, se morajo predavatelji nenehno strokovno izobraževati na področju najnovejših dosežkov pri razvoju IKT, in sicer predvsem pri podpori poslovnih procesov v podjetjih in organizacijah.

8 LITERATURA IN VIRI

8.1 LITERATURA

1. Allday Deborah: Spinning Straw into Gold: Managing Intellectual Effectively. London: Institute of Management, 1998. 72 str.
2. Batagelj Vladimir, Krapež Alenka: Stanje in problematika informatike v srednjih šolah. Organizacija, Kranj, 32(1999), 8/9, str. 434-436.
3. Berce Jaro et al: Informacijska družba kot izziv Sloveniji – javna predstavitev mnenj. Ljubljana: Državni zbor Republike Slovenije, 2000. 163 str.
4. Brglez Alja et al: Znanost na trgu. Ljubljana: Inštitut za civilizacijo in kulturo, 2004. 166 str.
5. Bučar Maja: Informacijska tehnologija kot razvojna priložnost za Slovenijo. Naše gospodarstvo, Ljubljana, 2002, 1/2, str. 1-9.
6. Bučar Maja: Razvojno dohitevanje z informacijsko tehnologijo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2001. 267 str.
7. Castells Manuel: The Rise of the Network Society. Oxford: Blackwell Publisher Ltd., 2000. 594 str.
8. Culthard Glen J. et al: Microsoft Office Word 2003. New Yourk: McGraw-Hill: Technology Education, 2005. 578 str.
9. Černetič Metod: Ekonomika izobraževanja in raziskovanja. Kranj: Moderna organizacija, 1999. 346 str.
10. Damij Talib: Poslovna informatika. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2004. 204 str.
11. Devetak Gabrijel et al: Marketing izobraževalnih storitev. Kranj: Moderna organizacija, 2002. 348 str.
12. Devetak Gabrijel: Evropski marketing storitev. Kranj: Moderna organizacija, 2000. 389 str.
13. Eisenberg Michael et al: Information literacy: essential skills for the information age. London: Libraries Unlimited, 2004. 408 str.
14. Ferjan Marko: Organizacija izobraževanja. Kranj: Moderna organizacija, 1999. 197 str.
15. Ferjan Marko: Skrivnosti vodenja šole. Radovljica: Didakta, 1996. 207 str.
16. Gerlič Ivan: Informacijska družba in sodobna šola, vzročno-posledična razmerja. Pedagoška obzorja, Ljubljana, 13(1998), 3/4, str. 113–119.

17. Glynn J. William: Understanding Services Management. Chichester, England: John Wiley&Sons LTD, 1996. 175 str.
18. Gradišar Miro, Resinovič Gortan: Informatika v organizaciji. Kranj: Moderna organizacija, 1998. 472 str.
19. Grönroos Christian: Service Management and Marketing: a Customer Relationship Management Approach. Chichester, England: John Wiley&Sons LTD, 2000. 394 str.
20. Gross Debra: Succeeding in bussiness with Microsoft Office Excel 2003. Boston: Course Technology: Thomson, 2005. 674 str.
21. Information and Communication Technology in European Education Systems. Brussels: EURYDICE European Unit, 2001. 188 str.
22. Jelenc Zoran: Terminologija izobraževanja odraslih. Ljubljana: Pedagoški inštitut, 1991. 104 str.
23. Jereb Janez.: Teoretične osnove izobraževanja. Kranj: Založba Moderna, 1998. 156 str.
24. Jerman-Blažič Borka et al: Elektronsko poslovanje na Internetu. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2001. 206 str.
25. Kalan Vanja: Pomembnost in uporabnost znanja študentov ekonomska fakulteta z vidika podjetij. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2002, 47 str.
26. Kotler Philip: Marketing Management – trženjsko upravljanje. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1996. 832 str.
27. Kovačič Andrej et al: Prenova in informatizacija poslovanja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2004. 345 str.
28. Kovačič Andrej: Informatizacija poslovanja, Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 1998. 214 str.
29. Kramar Martin: Načrtovanje in priprava izobraževalno-vzgojnega procesa v šoli. Nova Gorica: Educa, 1993. 90 str.
30. Kramar Martin: Učenci v vzgojno – izobraževalnem procesu sodobne šole. Radovljica: Didakta, 1990. 115 str.
31. Kranjc Ana: Kakšno znanje potrebuje sodobni človek. Andragoška spoznanja, Ljubljana, 1996, 3, str. 5–10.
32. Krek Janez: Evropski projekt kazalnikov in meril kakovosti šolskega izobraževanja za leto 2000. Vzgoja in izobraževanje, Ljubljana, 31(2000), 1, str. 36-38.
33. Lojk Leon: Dobra in kakovostna šola. Vzgoja in izobraževanje, Ljubljana, 33(2002), 4, str. 4-7.

34. Lovelock Christopher et al: Principles of Services Marketing and Management. New Jersey: Prentice Hall, 1998. 414 str.
35. Marentič Požarnik Barica: Prispevek k visokošolski didaktiki. Ljubljana: Državna založba Slovenije, 1978. 278 str.
36. Maržič Petra: Terciarno izobraževanje v Sloveniji in Evropski uniji z vidika trga dela. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2004. 50 str.
37. Medveš Zdenko et al: Poklicno izobraževanje. Ljubljana: Slovensko društvo pedagogov, Znanstveni inštitut FF, 1993. 281 str.
38. Meško Šok Zlatka: Vloga managementa za dvig kakovosti trženja storitev. Zbornik 2. strokovnega posveta Visoke šole za management v Kopru z mednarodno udeležbo, Bernardin, 2001. str. 145 – 150.
39. Miglič Gozdana: Vrednotenje učinkov usposabljanja v upravi. Teorija in praksa, Ljubljana, 37(2000), 2, str. 364-375.
40. Možina Stane et al: Management kadrovskih virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 1998. 525 str.
41. Možina Stane et al: Management kadrovskih virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2002a. 431 str.
42. Možina Stane et al: Management: nova znanja za uspeh. Radovljica: Didakta, 2002b. 867 str.
43. Možina Tanja et al: Kazalniki kakovosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, 2003. 119 str.
44. Možina Tanja: Ugotavljanje in razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih. Andragoška spoznanja, Ljubljana, 7(2001), 1, str. 36-38.
45. Muha Simon: Kakovost izobraževalnega dela pri pouku predmeta računalništvo in informatika. Organizacija in management /XV. Posvetovanje organizatorjev dela. Ljubljana: Moderna organizacija, 1996, str. 580–584.
46. Okorn Boštjan: Pisarna – iz analognega v digitalno. Tajnica, Ljubljana, 10(2003), 8, str. 25-26.
47. Okorn Boštjan: Prihodnost v računalništvu in komunikacijah. Tajnica, Ljubljana, 7(2000), 4, str. 26.
48. Okorn Boštjan: Sodobna pisarna – več kot samo računalnik. Tajnica, Ljubljana, 10(2003) 9-10, str. 31-33.
49. Okorn Boštjan: Sodobno shranjevanje podatkov. Tajnica, Ljubljana, 10(2004), 5, str. 16-19.
50. Pivec Franci: Informacijska družba. Maribor: Subkulturni azil, 2004. 232 str.
51. Postma Paul: Nova doba trženja. Ljubljana: GV Založba, 2001. 174 str.

52. Potočnik Edvard et al: ISO 9001: iz teorije v prakso. Ljubljana: Taxus, 1996. 235 str.
53. Potočnik Vekoslav: Trženje storitev. Ljubljana: GV Založba, 2004. 345 str.
54. Rajkovič Vladislav et al: Kakovost šole v luči informacijske pismenosti. Organizacija, Kranj, 32(1999), 8-9, str. 440-444.
55. Sagadin Janez: Poglavlja iz metodologije pedagoškega raziskovanja. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport, 1993. 248 str.
56. Senn James A.: Information technology in business: principles, practices, and opportunities. New Jersey: Prentice Hall, 1997. 745 str.
57. Slovenija kot informacijska družba: modra knjiga. Ljubljana: Slovensko društvo Informatika, 2000. 36 str.
58. Snoj Boris: Management storitev. Koper: Visoka šola za management, 1998. 186 str.
59. Starbek Marko: Hiša kakovosti v srednjem poklicnem izobraževanju. Strojniški vestnik, Ljubljana, 46(2000), 1, str. 24-34.
60. Strmčnik France: Didaktika: osrednje teoretične teme. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete, 2001. 401 str.
61. Šolska zakonodaja. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, 1996. 219 str.
62. Tavčar I. Mitja: Strategija trženja. Koper: Visoka šola za management, 2000. 205 str.
63. Tomić Ana: Izbrana poglavja iz didaktike. Ljubljana: Center za pedagoško izobraževanje Filozofske fakultete, 1999. 244 str.
64. Tratnik Monika: Osnove raziskovanja v managementu. Koper: Visoka šola za management, 2002. 93. str.
65. Trnavčevič Anita et al: Marketing v izobraževanju. Ljubljana, Šola za ravnatelje, 2000. 144 str.
66. Trnavčevič Anita et al: Raznolikost kakovosti. Ljubljana: Šola za ravnatelje, 2000. 129 str.
67. Turban Efraim: Information technology for management: transforming business in the digital economy. New York: John Wiley & Sons, Inc., 2002. 771 str.
68. Verbič Dušan: Temelji upravljalnega informacijskega sistema. Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje, 2001. 250 str.

8.2 VIRI

1. Center RS za poklicno izobraževanje. [URL: <http://www.cpi.si>] , 27. 8. 2005).
2. Damij Talib et al: Informatika. [URL: <http://www.ef.uni-lj.si/predmeti32/struktura/izpis.asp?vrsta=2&id=19004>] , 2. 1. 2006.
3. Elecectronic Commerce Association. [URL: http://www.eca.org.uk/frameset_products.asp], 25. 4. 2005.
4. Evropski visokošolski prostor – Skupna deklaracija evropskih ministrov za izobraževanje, zbranih v Bologni 19. junija 1999. [URL: <http://www.uni-lj.si/Kakovost/evropski.asp>], Univerza v Ljubljani, 30. 8. 2005.
5. Ferjan Marko: Organizacija izobraževanja. [URL: http://www.fov.uni-mb.si/ferjan/fol_org.doc], Fakulteta za organizacijske vede Kranj, 15. 6. 2005.
6. Gradišar Miro: Poslovni informacijski sistem. [URL: <http://www.ef.uni-lj.si/predmeti32/struktura/opredmetu.asp?id=191058>] , Ekonomska fakulteta v Ljubljani, 10. 10. 2005.
7. ISCED1997. [URL: http://www.unesco.org/education/information/nfsunesco/doc/isced_1997.htm], UNESCO, 29. 8. 2005.
8. Izhodišča za pripravo izobraževalnih programov nižjega in srednjega poklicnega izobraževanja ter programov srednjega strokovnega izobraževanja. Ljubljana: Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje, 2001. 43 str.
9. Izhodišča za pripravo izobraževalnih programov v višjih strokovnih šolah. Ljubljana: Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje, 1997. 25 str.
10. Izobraževalni programi. Poklicno in strokovno izobraževanje. Višje strokovno izobraževanje. Poslovni sekretar. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, 1999. 85 str.
11. Izobraževalni programi. Poklicno in strokovno izobraževanje. Višje strokovno izobraževanje. Komercialist. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, 2000. 94 str.
12. Jaklič Marko: Bolonjska deklaracija, njeno izvajanje v Evropi in ECTS (European Credit Transfer System). [URL: <http://www.uni-lj.si/Kakovost/link%201/Jaklic1del.asp>], Univerza v Ljubljani, 29. 8. 2005.
13. Kadrovsko poročilo za organe javne uprave za leto 2004. [URL: http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/pdf/KadrovskoPorocilo2004.pdf], Ministrstvo za javno upravo, 6. 10. 2005.

14. Katalog koroškega gospodarstva. [URL: http://www.gzs.si/katalogi/zacetna_stran.asp], Gospodarska zbornica Slovenije, 5. 10. 2005.
15. Kovačič Andrej: Strategija in informatizacija poslovanja. [URL: <http://www.ef.uni-lj.si/predmeti/struktura/izpis.asp?vrsta=gradivo&id=70210/>], Ekonomska fakulteta v Ljubljani, 27.12.2004.
16. Microsoft Academy Program. [URL: <http://www.microsoft.com/education/HowToBuy.msp>], Microsoft, 12. 10. 2005.
17. Nomenklature poklicev. [URL: <http://www.nrpslo.org/podatkovnabaza/nomenklature.aspx>], Nacionalno informacijsko središče za poklicne kvalifikacije, 12. 10. 2005.
18. Ocena ekonomske upravičenosti MS EA za obdobje 2003-2005. [URL: <http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/Povzetek%20studije%20upravicenosti%20MS%20EA.pdf>], Center Vlade RS za informatiko, 20. 10. 2005.
19. O vlogi znanja in znanosti. Ljubljana: Urad Predsednika Republike Slovenije, 2004. 210 str.
20. Odredba o izobraževalnem programu za pridobitev višje strokovne izobrazbe – Poslovni sekretar (Uradni list RS, št. 12/96 in 23/96).
21. Potočnik Janez: Nagovor ob zaslišanju v Evropskem parlamentu – Odbor za industrijo, raziskave in energetiko. [URL: http://www.europarl.eu.int/hearings/commission/2004_comm/pdf/speech_potocnik_sl.pdf], 1. 10. 2004.
22. Pravilnik o nomenklaturi poklicev (Uradni list RS, št. 67/98).
23. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o nomenklaturi poklicev (Uradni list RS, št. 13/2000).
24. Predlog spremembe izhodišča za pripravo višješolskih študijskih programov. [URL: http://www.sc-nm.com/scnm/scnm/documents/Izhodisca_za_visje_sole.doc], Šolski center Novo mesto, 21. 4. 2005.
25. Slovar slovenskega knjižnega jezika. V: Knjižna polica, verzija 1.0. [CD ROM]. Ljubljana: DZS., Založništvo literatura, 1997.
26. Survey on the Tertiary Short Cycle Education in Europe. [URL: http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/EURASHE_Result.pdf], EURASHE, 6. 6. 2003.
27. Tečaji za uporabnike. [URL: <http://www.b2-ic.si>], B2 izobraževalni center, 12. 10. 2005.

28. Terciarno izobraževanje. [URL: <http://www.mszs.si/slo/solstvo/terciarno>], Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, 30.11.2004.
29. Uporaba interneta v podjetjih v 1. četrtletju 2005. [URL: http://www.stat.si/novice_poglej.asp?ID=742], Statistični urad Republike Slovenije, 11. 10. 2005.
30. Uredba o uvedbi in uporabi standardne klasifikacije dejavnosti (Uradni list RS, št. 2-38/2002).
31. Višje strokovno izobraževanje. [URL: <http://www.mszs.si/slo/solstvo/visje.asp>], Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, 29. 8. 2005.
32. Zakon o gospodarskih družbah (Uradni list RS, št. 30/1993).
33. Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Uradni list, št. 12/1996).
34. Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 12/1996).
35. Zakon o visokem šolstvu (Uradni list RS, št. 67/ 93).
36. Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 86/2004).

9 PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik za diplomante	1
Priloga 2: Anketni vprašalnik za delodajalce	4
Priloga 3: Pomembnost izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov	7
Priloga 4: Uporabnost vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju z vidika diplomantov	9
Priloga 5: Pomembnost izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika delodajalcev	11
Priloga 6: Uporabnost vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju z vidika delodajalcev	13
Priloga 7: Primerjava povprečnih ocen pomembnosti vsebin z vidika delodajalcev in diplomantov	15
Priloga 8: Primerjava povprečnih ocen uporabnosti vsebin z vidika delodajalcev in diplomantov	17

Priloga 9: Pogostost uporabe računalniških uporabniških programov na delovnem mestu	18
Priloga 10: Oblikovanje predstavitev za neposredno nadrejenega in oblikovanje spletnih strani za podjetje	19
Priloga 11: Znanje omogoča diplomantom, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT	20
Priloga 12: Podpora delodajalcev za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu Poslovni sekretar ali Komercialist	21
Priloga 13: Pripravljenost diplomantov za nadaljnje izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec.....	22
Priloga 14: Predlogi delodajalcev za spremembe v izobraževanju v programu Poslovni sekretar ali Komercialist	23
Priloga 15: Pripravljenost delodajalcev za sodelovanje z višjo strokovno šolo glede izobraževanja študentov v programu Poslovni sekretar ali Komercialist	24

Priloga 1

ANKETA – diplomanti/diplomantke

Sem Janja Razgoršek, predavateljica predmetov RAČUNALNIŠTVO IN INFORMATIKA, INFORMATIKA V KOMERCILANEM POSLOVANJU ter RAČUNALNIŠKI PRAKTIKUM na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec. Z anketnim vprašalnikom želim ugotoviti, kako kot diplomant/diplomantka ocenjujete pomembnost in uporabnost izobraževanja na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, in sicer na področju uporabe informacijske in komunikacijske tehnologije, pri svojem delu v praksi.

- 1) Osnovni podatki
Dejavnost podjetja: _____
Število zaposlenih: _____
- 2) Na katerem delovnem mestu ste zaposleni v vašem podjetju?

(navedite Vaš naziv ali naziv službe, oddelka)
- 3) Informacijska in komunikacijska tehnologija (v nadaljnjem besedilu IKT) se razvija vedno hitreje, tako da je težko slediti najnovejšim trendom na tem področju. Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so za vaše podjetje pomembna vlaganja v IKT in seveda možnost uporabe le-te pri poslovanju podjetja.

S križcem označite ustrezno oceno (1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno).

	1	2	3	4
Vlaganja v IKT				
Možnost uporabe IKT				

- 4) Izbiranje sodelavcev je zahtevno opravilo, saj je od izbire odvisna kasnejša delovna uspešnost. Ali so preverjali vaše znanje uporabe IKT, ko ste se potegovali za delovno mesto?
 - a) Da _____
 - b) Ne _____

- 5) Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so vsebine pri predmetih RAI, IKP in RPK pomembne in uporabne pri vašem delu v podjetju?

S križcem označite ustrezno oceno:

- **pomembnost**

(1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno);

- **uporabnost pri delu**

(1 – neuporabno, 2 – delno uporabno, 3 – uporabno, 4 – zelo uporabno).

Vsebine izobraževanja pri predmetih	Pomembnost				Uporabnost pri delu			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu								
Poznavanje osnov računalniškega sistema								
Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog (npr. Vodenje kadrovske evidence)								
Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja WINDOWS								
Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku (npr. Raziskovalec)								
Povezanost računalnikov v omrežje								
Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)								
Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)								
Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju								
Sodelovanje pri izbiranju programske opreme								
Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu								
Uporaba urejevalnika besedil (Word)								
Uporaba elektronskih preglednic (Excel)								
Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)								
Uporabljeni grafični orodij za predstavitev (PowerPoint)								
Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom								
Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju								
Pomen sodobnih pisarniških sistemov								
Pregledovanje spletnih strani								
Obvladovanje iskanja po Internetu								
Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)								
Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov (npr. Google, Yahoo, Najdi, Matkurja)								
Črpanje podatkov z Interneta								
Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu (npr. s programom FrontPage)								
Obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)								

- 6) Kako pogosto na svojem delovnem mestu uporabljate urejevalnik besedil Word?
- a) vsak dan _____
- b) večkrat na teden _____
- c) večkrat na mesec _____
- d) nikoli _____
- 7) Kako pogosto na svojem delovnem mestu uporabljate elektronske preglednice Excel?
- e) vsak dan _____
- f) večkrat na teden _____
- g) večkrat na mesec _____
- h) nikoli _____
- 8) Kako pogosto na svojem delovnem mestu oblikujete grafične predstavitve s programom PowerPoint?
- a) vsak dan _____
- b) večkrat na teden _____
- c) večkrat na mesec _____
- d) nikoli _____
- 9) Kako pogosto na svojem delovnem mestu pošiljate in prejimate elektronsko pošto?
- a) vsak dan _____
- b) enkrat na teden _____
- c) enkrat na mesec _____
- d) nikoli _____
- 10) Kdo oblikuje predstavitve vašemu neposredno nadrejenemu?
- a) Vi _____
- b) on sam _____
- c) drugo _____
- 11) Ali ste že oblikovali spletno stran za vaše podjetje?
- a) da – s katerim programom _____
- b) ne _____
- 12) Ocenite trditev: *Znanje, ki sem ga pridobil/a na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST, mi omogoča, da se znajdem v novih situacijah pri delu z računalnikom, tudi z uporabo priročnikov in samoizobraževanja.*

S križcem označite ustrezno oceno (1 – se ne strinjam, 2 – se delno strinjam, 3 – se strinjam, 4 – se povsem strinjam).

	1	2	3	4
Znanje, ki sem ga pridobil/a na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST, mi omogoča, da se znajdem v novih situacijah pri delu z računalnikom, tudi z uporabo priročnikov in samoizobraževanja.				

- 13) Ali bi Vi kot diplomant/diplomantka višje strokovne šole pri svojem nadaljnjem izobraževanju še naprej sodelovali z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec?
- c) da – zakaj? _____
- d) ne _____

Hvala za Vaše sodelovanje!

Priloga 2

ANKETA – neposredno nadrejeni

Sem Janja Razgoršek, predavateljica predmetov RAČUNALNIŠTVO IN INFORMATIKA, INFORMATIKA V KOMERCIALNEM POSLOVANJU ter RAČUNALNIŠKI PRAKTIKUM na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec. Z anketnim vprašalnikom želim ugotoviti, kako kot neposredno nadrejeni našemu diplomantu/diplomantki ocenjujete pomembnost in uporabnost izobraževanja na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec, in sicer na področju uporabe informacijske in komunikacijske tehnologije, pri njihovem delu v praksi.

- 1) Osnovni podatki
Dejavnost podjetja: _____
Število zaposlenih: _____

- 2) Koliko diplomantov Višje strokovne šole Slovenj Gradec se je v preteklih 4 letih zaposlilo v vašem podjetju?

- 3) Informacijsko komunikacijska tehnologija (v nadaljnjem besedilu IKT) se razvija vedno hitreje, tako da je težko slediti najnovejšim trendom na tem področju. Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so za vaše podjetje pomembna vlaganja v IKT in seveda možnost uporabe le-te pri poslovanju podjetja.

S križcem označite ustrezno oceno (1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno).

	1	2	3	4
Vlaganja v IKT				
Možnost uporabe IKT				

- 4) Višja strokovna šola Slovenj Gradec ima v predmetniku izobraževalnega programa POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST tudi predmete s področja uporabe IKT, in sicer računalništvo in informatika (v nadaljnjem besedilu RAI), informatika v komercialnem poslovanju (v nadaljnjem besedilu IKP) ter računalniški praktikum (v nadaljnjem besedilu RPK). Ali ste seznanjeni z njunimi vsebinami?

S križcem označite ustrezno oceno (1 – nisem seznanjen, 2 – sem delno seznanjen, 3 – sem seznanjen, 4 – sem povsem seznanjen).

	1	2	3	4
Računalništvo in informatika				
Informatika v komercialnem poslovanju				
Računalniški praktikum				

- 5) Ocenite z ocenami od 1 do 4, koliko so vsebine pri predmetih RAI, IKP in RPK pomembne in uporabne pri delu diplomantov višje strokovne šole v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST v praksi?

S križcem označite ustrezno oceno:

• **pomembnost**

(1 – nepomembno, 2 – delno pomembno, 3 – pomembno, 4 – zelo pomembno);

• **uporabnost pri delu**

(1 – neuporabno, 2 – delno uporabno, 3 – uporabno, 4 – zelo uporabno).

Vsebine izobraževanja pri predmetih	Pomembnost				Uporabnost pri delu			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu								
Poznavanje osnov računalniškega sistema								
Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog (npr. Vodenje kadrovske evidence)								
Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja WINDOWS								
Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku (npr. Raziskovalec)								
Povezanost računalnikov v omrežje								
Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)								
Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)								
Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju								
Sodelovanje pri izbiranju programske opreme								
Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu								
Uporaba urejevalnika besedil (Word)								
Uporaba elektronskih preglednic (Excel)								
Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)								
Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)								
Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom								
Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju								
Pomen sodobnih pisarniških sistemov								
Pregledovanje spletnih strani								
Obvladovanje iskanja po Internetu								
Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)								
Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov (npr. Google, Yahoo, Najdi, Matkurja)								
Črpanje podatkov z Interneta								
Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu (npr. s programom FrontPage)								
Obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)								

- 6) Ocenite trditev: *Znanje diplomantom Višje strokovne šole Slovenj Gradec programa POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom, tudi z uporabo priročnikov in samoizobraževanja.*

S križcem označite ustrezno oceno (1 – se ne strinjam, 2 – se delno strinjam, 3 – se strinjam, 4 – se povsem strinjam).

	1	2	3	4
Znanje diplomantom Višje strokovne šole Slovenj Gradec programa POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST omogoča, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z računalnikom, tudi z uporabo priročnikov in samoizobraževanja				

- 7) Ali boste v bodoče podprli svoje podrejene pri njihovi odločitvi za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST?
- a) da – zakaj? _____
- b) ne – zakaj? _____
- 8) Bi bilo po vašem mnenju potrebno narediti določene spremembe v izobraževanju v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST pri vsebinah predmetov RAI in RPK v smeri pomembnosti in uporabnosti znanja v praksi?
- a) da – kakšni so Vaši predlogi za izboljšave? _____
- b) ne _____
- 9) Ali bi bili pripravljeni sodelovati z Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec glede izobraževanja študentov v programu POSLOVNI SEKRETAR ali KOMERCIALIST?
- a) da _____
- b) ne _____

Hvala za Vaše sodelovanje!

Priloga 3

Pomembnost izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika diplomantov

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	1 NE- POMEMBNO		2 DELNO POMEMBNO		3 POMEMBNO		4 ZELO POMEMBNO	
		ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	0	0,0	8	16,0	22	44,0	20	40,0
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	0	0,0	3	6,0	20	40,0	27	54,00
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	2	4,0	7	14,0	17	34,0	24	48,00
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	0	0,0	1	2,0	8	16,0	41	82,00
5.	Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku	0	0,0	3	6,0	14	28,0	33	66,00
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	0	0,0	4	8,0	21	42,0	25	50,00
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	1	2,0	3	6,0	7	14,0	39	78,00
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	0	0,0	1	2,0	4	8,0	45	90,00
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	0	0,0	0	0	12	24,00	38	76,00
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	3	6,0	19	38,0	15	30,0	13	26,00
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	1	2,0	6	12,0	21	42,0	22	44,00
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	0	0,0	0	0,0	7	14,0	43	86,00
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	0	0,0	1	2,0	6	12,0	43	86,00
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	4	8,0	5	10,0	19	38,0	22	44,00
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitve (PowerPoint)	6	12,0	6	12,0	17	34,0	21	42,00
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	4	8,0	3	6,0	23	46,0	20	40,00
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	5	10,0	17	34,0	18	36,0	10	20,00
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	1	2,0	5	10,0	16	32,0	28	56,00
19.	Pregledovanje spletnih strani	1	2,0	4	8,0	18	36,0	27	54,00
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	2	4,0	0	0,0	17	34,0	31	62,00
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	0	0,0	3	6,0	11	22,0	36	72,00
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	1	2,0	7	14,0	19	38,0	23	46,00
23.	Črpanje podatkov z Interneta	1	2,0	2	4,0	21	42,0	26	52,00
24.	Samostojno oblikovanje spletnih	12	24,0	9	18,0	20	40,0	9	18,00

	strani in njihova objava na spletu								
25.	Obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)	9	18,0	15	30,0	21	42,0	5	10,00

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 5

Priloga 4

Uporabnost vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju z vidika diplomantov

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	1 NE- UPORABNO		2 DELNO UPORABNO		3 UPORABNO		4 ZELO UPORABNO	
		ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	4	8,00	9	18,00	16	32,00	21	42,00
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	0	0,00	7	14,00	16	32,00	27	54,00
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	2	4,00	5	10,00	22	44,00	21	42,00
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	0	0,00	4	8,00	5	10,00	41	82,00
5.	Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku	1	2,00	4	8,00	13	26,00	32	64,00
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	1	2,00	4	8,00	21	42,00	24	48,00
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	1	2,00	2	4,00	7	14,00	40	80,00
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	0	0,00	1	2,00	2	4,00	47	94,00
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	1	2,00	3	6,00	14	28,00	32	64,00
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	6	12,00	16	32,00	17	34,00	11	22,00
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	1	2,00	9	18,00	24	48,00	16	32,00
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	0	0,00	1	2,00	5	10,00	44	88,00
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	0	0,00	2	4,00	8	16,00	40	80,00
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	5	10,00	7	14,00	22	44,00	16	32,00
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	8	16,00	9	18,00	18	36,00	15	30,00
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	6	12,00	6	12,00	20	40,00	18	36,00
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	9	18,00	14	28,00	17	34,00	10	20,00
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	3	6,00	10	20,00	16	32,00	21	42,00
19.	Pregledovanje spletnih strani	2	4,00	7	14,00	15	30,00	26	52,00
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	3	6,00	3	6,00	19	38,00	25	50,00
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	0	0,00	6	12,00	8	16,00	36	72,00
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	6	12,00	5	10,00	20	40,00	19	38,00
23.	Črpanje podatkov z Interneta	3	6,00	3	6,00	20	40,00	24	48,00
24.	Samostojno oblikovanje spletnih	20	40,00	12	24,00	11	22,00	7	14,00

	strani in njihova objava na spletu								
25.	Obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)	15	30,00	18	36,00	11	22,00	6	12,00

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 5

Priloga 5

Pomembnost izobraževalnih vsebin pri predmetih za uporabo IKT z vidika delodajalcev

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	1 NE- POMEMBNO		2 DELNO POMEMBNO		3 POMEMBNO		4 ZELO POMEMBNO	
		ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	2	4,00	12	24,00	21	42,00	15	30,00
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	0	0,00	9	18,00	18	36,00	23	46,00
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	0	0,00	5	10,00	19	38,00	26	52,00
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	0	0,00	1	2,00	10	20,00	39	78,00
5.	Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku	0	0,00	0	0,00	12	24,00	38	76,00
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	0	0,00	10	20,00	13	26,00	27	54,00
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	0	0,00	4	8,00	17	34,00	29	58,00
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	0	0,00	1	2,00	17	34,00	32	64,000
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	0	0,00	1	2,00	26	52,00	23	46,00
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	4	8,00	19	38,00	18	36,00	9	18,00
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	1	2,00	10	20,00	16	32,00	23	46,00
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	0	0,00	0	0,00	9	18,00	41	82,00
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	0	0,00	0	0,00	14	28,00	36	72,00
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	0	0,00	8	16,00	18	36,00	24	48,00
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	0	0,00	14	28,00	16	32,00	20	40,00
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	0	0,00	8	16,00	18	36,00	24	48,00
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	7	14,00	14	28,00	20	40,00	9	18,00
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	2	4,00	8	16,0	24	48,00	16	32,00
19.	Pregledovanje spletnih strani	0	0,00	12	24,00	19	38,00	19	38,00
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	0	0,00	5	10,00	16	32,00	29	58,00
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	0	0,00	4	8,00	15	30,00	31	62,00
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	0	0,00	9	18,00	23	46,00	18	36,00
23.	Črpanje podatkov z Interneta	0	0,00	5	10,00	21	42,00	24	48,00
24.	Samostojno oblikovanje spletnih	11	22,00	18	36,00	16	32,00	5	10,00

	strani in njihova objava na spletu								
25.	Obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)	5	10,00	34	34,00	19	38,00	9	18,00

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 5

Priloga 6

Uporabnost vsebin pri predmetih za uporabo IKT pri delu diplomantov v podjetju z vidika delodajalcev

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	1 NE- UPORABNO		2 DELNO UPORABNO		3 UPORABNO		4 ZELO UPORABNO	
		ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%	ŠT.	%
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	3	6,00	8	16,00	23	46,00	16	32,00
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	0	0,00	13	26,00	17	34,00	20	40,00
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	0	0,00	5	10,00	16	32,00	29	58,00
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	0	0,00	0	,00	10	20,00	40	80,00
5.	Usposobljenost za zavarovanje računalniških podatkov ter organiziranje datotek na računalniku	0	0,00	0	0,00	17	34,00	33	66,00
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	0	0,00	8	16,00	17	34,00	25	50,00
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	0	0,00	5	10,00	17	34,00	28	56,00
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	0	0,00	1	2,00	8	36,00	31	62,00
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	0	0,00	2	4,00	22	44,00	26	52,00
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	7	14,00	17	34,00	17	34,00	9	18,00
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	2	4,00	10	20,00	20	40,00	18	36,00
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	0	0,00	0	0,00	7	14,00	43	86,00
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	1	2,00	0	0,00	10	20,00	39	78,00
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	1	2,00	8	16,00	15	30,00	26	52,00
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	2	4,00	14	28,00	13	26,00	21	42,00
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	1	2,00	5	10,00	16	32,00	28	56,00
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	4	8,00	17	34,00	18	36,00	11	22,00
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	3	6,00	9	18,00	24	48,00	14	28,00
19.	Pregledovanje spletnih strani	0	0,00	11	22,00	14	28,00	25	50,00
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	0	0,00	7	14,00	16	32,00	27	54,00
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	0	0,00	3	6,00	10	20,00	37	74,00
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	4	8,00	11	22,00	18	36,00	17	34,00
23.	Črpanje podatkov z Interneta	0	0,00	7	14,00	17	34,00	26	52,00
24.	Samostojno oblikovanje spletnih	11	22,00	18	36,00	17	34,00	7	8,00

	strani in njihova objava na spletu								
25.	Obvladanje dela z zbirkami podatkov (Access)	7	14,00	14	28,00	20	40,00	9	18,00

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 5

Priloga 7

Primerjava povprečnih ocen pomembnosti vsebin z vidika delodajalcev in diplomantov

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	POMEMBNOST		
		Delodajalci	Diplomanti	Razlika (Del-Dipl)
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	2,98	3,24	-0,26
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	3,28	3,48	-0,20
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	3,42	3,26	0,16
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	3,76	3,80	-0,04
5.	Usposobljenost za zavarovanje rač. pod. ter org. datotek na računalniku	3,76	3,60	0,16
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	3,34	3,42	-0,08
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	3,50	3,68	-0,18
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	3,62	3,88	-0,26
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	3,44	3,76	-0,32
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	2,64	2,76	-0,12
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	3,22	3,28	-0,06
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	3,82	3,86	-0,04
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	3,72	3,84	-0,12
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	3,32	3,18	0,14
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	3,12	3,06	0,06
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	3,32	3,18	0,14
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	2,62	2,66	-0,04
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	3,08	3,42	-0,34
19.	Pregledovanje spletnih strani	3,14	3,42	-0,28
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	3,48	3,54	-0,06
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	3,54	3,66	-0,12
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	3,18	3,28	-0,10
23.	Črpanje podatkov z Interneta	3,38	3,44	-0,06
24.	Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu	2,30	2,52	-0,22
25.	Obvladanje dela z zbirkami podatkov	2,64	2,44	0,20

	(Access)			
--	----------	--	--	--

Vir: Anketa, Priloga 1 in 2, Vprašanje 5

Priloga 8

Primerjava povprečnih ocen uporabnosti vsebin z vidika delodajalcev in diplomantov

	VSEBINE IZOBRAŽEVANJA PRI PREDMETIH	POMEMBNOST		
		Delodajalci	Diplomanti	Razlika (Del-Dipl)
1.	Poznavanje osebnih računalnikov in meril za pravilno izbiro pri nakupu	3,04	3,08	-0,04
2.	Poznavanje osnov računalniškega sistema	3,14	3,40	-0,26
3.	Poznavanje uporabe programske opreme za opravljanje določenih nalog	3,48	3,24	0,24
4.	Uporaba osnovnih funkcij uporabniškega okolja Windows	3,80	3,74	0,06
5.	Usposobljenost za zavarovanje rač. pod. ter org. datotek na računalniku	3,66	3,52	0,14
6.	Povezanost računalnikov v omrežje	3,34	3,36	-0,02
7.	Pravilno prenašanje podatkov med računalniki (npr. po omrežju, z disketami, s CD-ji)	3,46	3,72	-0,26
8.	Poznavanje možnosti in priložnosti Interneta (elektronske pošte, prenos datotek)	3,60	3,92	-0,32
9.	Informacijski sistem in njegova vloga v podjetju	3,48	3,54	-0,06
10.	Sodelovanje pri izbiranju programske opreme	2,56	2,66	-0,10
11.	Poznavanje pomena, vloge in odgovornosti uporabnika v informacijskem sistemu	3,08	3,10	-0,02
12.	Uporaba urejevalnika besedil (Word)	3,86	3,86	0,00
13.	Uporaba elektronskih preglednic (Excel)	3,74	3,76	-0,02
14.	Izdelava grafičnih prikazov (grafikoni in podobno)	3,32	2,98	0,34
15.	Uporaba grafičnih orodij za predstavitev (PowerPoint)	3,06	2,80	0,26
16.	Povezovanje podatkov med Wordom, Excelom in PowerPointom	3,42	3,00	0,42
17.	Sodelovanje v skupinah pri razvoju poslovne informatike v podjetju	2,72	2,56	0,16
18.	Pomen sodobnih pisarniških sistemov	2,98	3,10	-0,12
19.	Pregledovanje spletnih strani	3,28	3,30	-0,02
20.	Obvladovanje iskanja po Internetu	3,40	3,32	0,08
21.	Obvladovanje dela z elektronsko pošto z različnimi programi (npr. Outlook Express)	3,68	3,60	0,08
22.	Iskanje podatkov po omrežju s pomočjo nekaterih svetovnih iskalnikov	2,96	3,04	-0,08
23.	Črpanje podatkov z Interneta	3,38	3,30	0,08
24.	Samostojno oblikovanje spletnih strani in njihova objava na spletu	2,28	2,10	0,18
25.	Obvladovanje dela z zbirkami podatkov (Access)	2,62	2,16	0,46

Vir: Anketa, Priloga 1 in 2, Vprašanje 5

Priloga 9

Pogostost uporabe računalniških uporabniških programov na delovnem mestu

Pogostost uporabe	Word		Excel		PowerPoint		Elektronska pošta	
Vsak dan	36	72%	20	40%	1	2%	45	90%
Večkrat na teden	10	20%	14	28%	6	12%	2	4%
Večkrat na mesec	3	6%	12	24%	19	38%	0	0%
Nikoli	1	2%	4	8%	24	48%	3	6%
Skupaj	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 6 do 9

Priloga 10

Oblikovanje predstavitev za neposredno nadrejenega

Kdo oblikuje predstavitve?		
Vi (diplomanti)	16	32%
On sam (nadrejeni)	20	40%
Drugo	14	28%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 10

Oblikovanje spletnih strani za podjetje

Ali ste že kdaj oblikovali spletno stran za podjetje?		
Ne	46	92%
Da	4	8%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 11

Priloga 11

Znanje omogoča diplomantom, da se znajdejo v novih situacijah pri delu z IKT

Odgovor	Delodajalci		Diplomanti	
Se ne strinjam	2	4%	0	0%
Se delno strinjam	3	6%	0	0%
Se strinjam	18	36%	22	44%
Se povsem strinjam	17	34%	28	56%
Povprečna ocena	3,56		3,4	

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 12 in Priloga 2, Vprašanje 6

Priloga 12

Podpora delodajalcev za izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec v programu Poslovni sekretar ali Komerčialist

Odgovor	Delodajalci	
Da	47	94%
Ne	3	6%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 7

Priloga 13

Pripravljenost diplomantov za nadaljnje izobraževanje na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec

Odgovor	Delodajalci	
Da	45	90%
Ne	5	10%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 1, Vprašanje 13

Priloga 14

Predlogi delodajalcev za spremembe v izobraževanju v programu Poslovni sekretar ali Komerčialist

Odgovor	Delodajalci	
Da	20	40%
Ne	30	60%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 8

Priloga 15

Pripravljenost delodajalcev za sodelovanje z višjo strokovno šolo glede izobraževanja študentov v programu Poslovni sekretar ali Komerčialist

Odgovor	Delodajalci	
Da	37	74%
Ne	13	26%
Skupaj	50	100%

Vir: Anketa, Priloga 2, Vprašanje 9